

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
КАФЕДРА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА
РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
ОПП «Адміністративний менеджмент»
на тему: **«ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ЩОДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ»**

Виконала: студентка 4 курсу 437-з групи
галузь знань:

28 Публічне управління та адміністрування
спеціальності:

281 Публічне управління та адміністрування
Смалько Дар'я Дмитрівна

Науковий керівник:

кандидат політичних наук, доцент
Бондар Ганна Леонідівна

Рецензент:

кандидат педагогічних наук, доцент
Сургова Світлана Юріївна

м. Миколаїв – 2023 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЩОДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	7
1.1. Поняття електронного урядування: сутність та етапи розвитку.....	7
1.2. Суб'єкти та об'єкти електронного урядування.....	10
Висновки до першого розділу	14
РОЗДІЛ 2. РЕАЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ.....	15
2.1. Законодавче та нормативно-правове забезпечення електронного урядування в Україні.....	15
2.2. Етапи розвитку електронного урядування в європейських країнах	22
Висновки до другого розділу	35
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	37
3.1. Особливості та проблеми запровадження електронного урядування в Україні	37
3.2. Основні напрями та шляхи оптимізації системи електронного урядування в Україні відповідно до стандартів ЄС.....	42
Висновки до третього розділу.....	63
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що останнім часом важко уявити сучасний світ без новітніх інформаційних технологій. Сьогодні в багатьох країнах світу, особливо в Європі, використовується така форма державного управління, як електронне урядування, яке є дуже важливим засобом взаємодії між центральною та місцевою владою, бізнесом і суспільством. Для реалізації засад розвиненої демократії в умовах демократичного суспільства запровадження електронного урядування є вкрай потрібним. Цього прагне Україна, яка має великі можливості та потенціал для запровадження електронного урядування та переведення більшості послуг, особливо адміністративних, в електронну форму.

Електронне урядування – це форма організації публічного управління, яке допомагає державним і місцевим органам влади бути більш ефективними, відкритими та прозорими, в тому числі за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій для створення країни нового типу, яка працює на задоволення потреб громадян.

Після підписання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом запровадження європейських норм і стандартів та іноземного досвіду набуло великого значення. Завдяки електронному урядуванню органи влади можуть покращити свої адміністративні процеси в цьому напрямку. Основні переваги електронного урядування включають прозорість і відкритість державних установ, покращену якість державних послуг, зменшення корупції та бюрократії, взаємодію між владою, бізнесом та громадянським суспільством. Із запровадженням цієї системи Україна матиме суттєво інший і, головне, якісніший рівень державного управління, що принципово підвищить довіру громадян до органів державної влади. Поліпшення взаємодії органів державного управління з органами місцевого самоврядування, бізнесом та громадянським суспільством, сприятиме прозорості, відкритості, ефективності та економічній доцільності цих

процесів. Прогнозовано після запровадження цієї системи суспільна недовіра до влади має зникнути внаслідок зменшення ризику бюрократії та корупції. В той же час, в Україні впевнено йде перехід від звичайних послуг до електронних форм, але його реалізація має певні проблемні питання. Оскільки, попри наявність законодавчої бази щодо електронного урядування існує складність їх реалізації на практиці, також спостерігається висока недовіра громадян до державних установ, низька обізнаність українців про цифрові технології та відсутність певного рівня сприйняття цифрових змін, відсутність розуміння та інтересу до переваг використання різноманітних інструментів і технологій для використання онлайн-сервісів, наявність кіберзагроз.

Однак Україна має й надалі рухатись у напрямку реформ та реалізації європейських стандартів у сфері цифровізації та реформування електронного урядування, а також їй доцільно зважати на досвід Естонії, Швеції та Данії, лідерів із впровадження електронних послуг. Це важливо для покращення іміджу України як країни та як лідера у розвитку та використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні.

Стан наукового дослідження проблеми. Питання особливостей реалізації електронного урядування розкриті у наукових роботах: В. Авер'янова, Б. Борисова, О. Віннікова, В. Гаращука, І. Ібрагімова, А. Каляєва, В. Кампо, В. Кудрі, Т. Коломойця, Р. Куйбіди, І. Лазарева, А. Ластовецького, М. Лесечко, А. Ліпінцева, Н. Нижника, О. Пастуха, В. Петренко, О. Харитонова, А. Чемериса. Проте дана тематика потребує подальшого дослідження внаслідок реалізації комплексу реформ щодо електронного урядування в Україні.

Мета роботи визначити стан запровадження електронних послуг в Україні з урахуванням європейського досвіду електронного урядування і надати пропозиції щодо вирішення проблемних питань у цій сфері.

Відповідно були сформульовані наступні **завдання**:

1. розкрити зміст поняття електронного урядування, його суб'єкти та

об'єкти;

2. проаналізувати законодавче та нормативно-правове забезпечення електронного урядування;

3. розкрити етапи розвитку електронного урядування в європейських країнах;

4. розкрити особливості та проаналізувати проблеми запровадження електронного урядування в Україні;

5. розкрити основні напрями та шляхи оптимізації системи електронного урядування в Україні відповідно до стандартів ЄС.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що пов'язані із запровадженням електронного урядування в Україні.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та перспективи оптимізації державної політики щодо електронного урядування з урахуванням європейського досвіду.

Методи дослідження. У даній роботі використовувались загальнонаукові, спеціальні, емпіричні та теоретичні методи дослідження. Зокрема метод аналізу використовувався під час пошуку джерельної бази дослідження, веб-ресурсів; метод системного-аналізу та формально-логічний використовувався під час вивчення різних наукових поглядів і підходів до визначення поняття електронного урядування; порівняльно-правовий було використано під час дослідження законодавчої бази щодо вітчизняного та європейського досвіду запровадження електронного урядування; системно-структурний було застосовано під час дослідження системи електронного урядування та механізмів його реалізації; метод аналогії використовувався для порівняння українського досвіду з досвідом європейський країн щодо особливостей розвитку електронного урядування.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в даній роботі зроблена спроба комплексного аналізу теоретичних праць щодо обґрунтування підходів до розуміння змісту поняття «електронного урядування» та виокремлення особливостей, недоліків та перспектив

оптимізації електронного урядування з урахуванням європейського досвіду.

Практичне значення одержаних результатів полягає у визначенні шляхів вдосконалення державної політики у сфері електронного врядування і розробленні пропозицій органам публічної влади у розв'язанні нагальних проблем, які можна вирішити при дослідженні європейського досвіду запровадження системи електронного врядування. Також висновки дослідження можуть бути використані у навчальному процесі при підготовці студентів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Основна частина складає 72 сторінки. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 77 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЩОДО ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Поняття електронного врядування: сутність та етапи розвитку

У 21 столітті концепція «електронного урядування» стає все більш визнаною та популярною в країнах по всьому світу. У багатьох європейських країнах такий спосіб організації державної влади давно використовується для модернізації процесів державного управління. Світ вперше зустрівся з поняттям «електронний уряд» у 1997 році, коли Національний науковий фонд США визначив процес адміністративної реформи через поширення інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні.

Тому науковець С. Чукут «електронний уряд - це модернізація самого процесу державного управління згідно з новими умовами суспільного розвитку[54]. Звідси зрозуміло, що автор вбачає в цьому визначені прозорість та відкритість в державному управлінні, а також націленність на обслуговування потреб громадян.

Як зауважує Р. Коваль «електронний уряд - це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе послуги, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування для власних громадян, а також інтерактивну взаємодію між ними, зокрема, дякуючи підтримці та впровадженню системи зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій» [21].

В той же час О. Баранов, констатує, що «електронний уряд - це уряд, у якому вся сукупність, як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів

підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями» [3].

Посилаючись на Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, схвалену постановою Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250, «електронне урядування - один з багатьох інструментів розвитку інформаційного суспільства, запровадження якого сприятиме виробленню умов для відкритого і прозорого державного управління» [45], спираючись на концепцію наведену вище, ми можемо зазначити, що «електронне урядування - це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, яка спрямована на задоволення потреб громадян» [45].

Науковець Драгомирецька Н. встановила, що «електронне урядування є певною оптимізацією процесу надання адміністративно-соціальних послуг, політичної участі громадян у державній розбудові шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, інтернету та сучасних засобів масової інформації» [13].

В. Єганов наголошує, розуміє під поняттям «електронного урядування» - «спосіб організації державної влади за допомогою локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної ситеми, що забезпечуює функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій» [18].

Науковець В. Мицишин наводить визначення «електронне урядування - це форма організації державного управління, яка, широко застосовуючи новітні інформаційно-комунікаційні технології, забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян і суб'єктів господарювання» [25].

Дослідниця Д. Дубова зауважує, що «електронне урядування є певним комплексом державних інформаційних систем, інфраструктури інформаційно-технологічної взаємодії між собою та інфраструктури доступу до них громадян, що забезпечують новий рівень прозорості та ефективності діяльності органів державної влади для повного і чіткого задоволення прав та потреб громадян» [15].

М. Міхровська зазначає, що «завдяки запровадженню системи електронного врядування відбувається наближення нашої держави до демократичних стандартів публічної адміністрації, що дійсно сприятиме підвищенню прозорості та відкритості виконавчої влади, що у майбутньому сприятиме забезпеченню прав і свобод громадянина в Україні» [24].

Констатується, що головною частиною електронного урядування є, перш за все, електронний уряд, який розглядається як спільне інтерактивне середовище громадянського суспільства, бізнесу та влади в інформаційному просторі. Реалізація цієї концепції передбачає цілісний та індивідуальний підхід до надання публічних послуг користувачам без необхідності контакту з державними службовцями.

Зокрема вчені, як П. Клімушкін і А. Серенок пояснюють ці категорії наступним чином: «електронний уряд визначається як система взаємодії органів державної влади з населенням, заснована на широкому використанні сучасних інформаційних технологій, наприклад, мережі Інтернет, для підвищення доступності та якості державних послуг, скорочення термінів надання, ліквідації адміністративного навантаження на громадян і організації, пов'язаного з їх отриманням (зменшення кількості вимушених очних звернень, зниження кількості документів, які надаються)» [20].

Науковиця А. Барікова наголошує, що «електронне врядування є певним засобом використання інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності, економічності та прозорості уряду та можливості громадського контролю над ним» [4].

Крім того, необхідно також навести визначення поняття «е-

демократія», пов'язане з електронним урядуванням. У розпорядженні Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р «Про затвердження стратегії розвитку інформаційного суспільства», визначено поняття електронної демократії, як «форми суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також і до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій» [47].

Отже, електронне урядування є ключовим компонентом демократичного суспільства в умовах економічного та технологічного розвитку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки впровадженню електронного урядування забезпечується ефективність діяльності влади, її прозорість для громадян і бізнес-структур у рамках антикорупційних та бюрократичних процесів, а також зручність, доступність і швидкість отримання послуг. Побудована система електронного управління безпосередньо впливатиме на рівень конкуренції та покращення іміджу кожної країни у світовій спільноті.

1.2. Суб'єкти, об'єкти електронного врядування

Електронне урядування є певною формою публічної адміністративної організації та одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства, для ефективності, прозорості та публічності державних органів. Суб'єктом електронного урядування є державна влада. А відповідно до Закону України «Про інформацію» суб'єктами інформаційних відносин є:

- «фізичні особи,
- юридичні особи,
- об'єднання громадян,
- суб'єкти владних повноважень» [35].

Громадяни отримують переваги від кращих та швидших адміністративних послуг, доступу до публічної інформації, а також можуть впливати на прийняття деяких рішень. Компанії отримують швидший і легший доступ до необхідної інформації державних регуляторів, що дозволить підприємцям і урядам працювати швидше в майбутньому. Органи влади мають можливість швидко та ефективно вирішувати нагальні проблеми та налагоджувати ефективну взаємодію як всередині владних структур, так і під час надання адміністративних послуг громадянам.

Головна мета електронного уряду - підвищення ефективності виконавчих функцій держави (особливо надання державних послуг), зробити уряд більш прозорим та підзвітним громадянам і бізнесу. Однак електронний уряд не обмежується взаємовідносинами держави з громадянами (або бізнесом). Він також має і внутрішній прояв: всередині системи влади різні рівні (центральний, регіональний та місцевий) та різні гілки (виконавча, законодавча, судова) також повинні взаємодіяти з використанням електронних технологій в рамках процесу надання державних послуг.

Функціонально діяльність електронного уряду можна розподілити на чотири складові:

G2G (government to government), держава для держави: надання держорганом послуг для інших адміністративних органів (проекти створення міжвідомчих мереж, корпоративних і державних баз даних, реєстрів введення електронного документообігу).

G2C (government to citizens), держава для громадян: надання державних послуг для населення (проекти надання відомостей про вільні робочі місця, видача свідоцтв про народження, реєстрацію та голосування виборців, референдуми, медична інформація).

G2B (government to business), держава для бізнесу: надання державних послуг для господарюючих суб'єктів (проекти проведення державних закупівель, видача ліцензій і дозволів).

G2E (government-to-employees), держава для державних службовців: надання державних послуг для держслужбовців.

Ю. Цеков зазначає, що «об'єкт є процесом або певним явищем, що породжує проблемну ситуацію» [12]. В. Войтко зауважує, що «об'єкт – це матеріальний предмет пізнання і практичного впливу з боку суб'єкта» [50]. В. Бабаєва вважає, що «об'єкт – це система, що підкоряється владній волі суб'єкта і виконує його рішення, тобто система, якою управляють» [52].

Об'єктом інформаційних відносин є інформація. Об'єктом електронного урядування можна визначити сукупність потреб, інтересів та вимог суб'єктів електронного урядування в органі виконавчої влади, узгоджених у формі послуг електронної адміністративної процедури з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, а також електронної взаємодії в цілому, для забезпечення прозорості, публічності та якості державного управління.

Є. Курінний зазначає, що «об'єктом адміністративно-правових відносин є частина загальних (публічних) потреб та інтересів, які у свою чергу реалізуються за допомогою норм адміністративного права» [23]. Наведене визначення об'єкта адміністративно-правових відносин може бути покладено в основу визначення сутності об'єкта електронного урядування в органах виконавчої влади. Це «сервіс» за своєю суттю та зосереджується саме на потребах та інтересах громадян, а також на інших темах електронного урядування.

Ю. Битяк зазначає, що «об'єктом адміністративно-правових відносин, являється саме те, з приводу чого виникають правовідносини» [1]. С. Гончарук вважає, що «об'єкт виражає те саме для чого з'являються, розвиваються та припиняються правовідносини» [7].

«Інформаційне середовище електронного урядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, передачі інформації і обробки і передачі інформації» [46]. В Україні діють такі системи реєстрації:

- національні електронні інформаційні ресурси (ресурси, що обслуговують потреби суспільства та держави);
- інформаційні, телекомунікаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи органів внутрішніх справ і підпорядкованих їм організацій.

Інформаційний простір поєднує набір інформаційних інфраструктур, ресурсів, технологій і правил використання. Єдиний інформаційний простір включає такі складові: інформаційні ресурси, організаційну структуру, інформаційну взаємодію громадян та організацій з використанням інформаційних технологій.

До компонентів електронного урядування віднесено:

- «систему електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- єдиний інформаційний ресурс звернень громадян до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;
- систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»;
- «єдиний державний веб-портал відкритих даних» [39].

Отже, головна мета електронного уряду - підвищення ефективності виконавчих функцій держави (особливо надання державних послуг), зробити уряд більш прозорим та підзвітним громадянам і бізнесу. Однак електронний уряд не обмежується взаємовідносинами держави з громадянами (або бізнесом). Він також має і внутрішній прояв: всередині системи влади різні рівні (центральний, регіональний та місцевий) та різні гілки (виконавча, законодавча, судова) також повинні взаємодіяти з використанням електронних технологій в рамках процесу надання державних послуг. Тому суб'єктом електронного урядування є державна влада. Об'єктом електронного урядування можна визначити сукупність потреб, інтересів та вимог суб'єктів електронного урядування в системі органів виконавчої влади, узгоджених у формі послуг електронної адміністративної процедури з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, а також

електронної взаємодії в цілому, для забезпечення прозорості, публічності та якості державного управління.

Висновки до першого розділу

1. Електронне урядування є ключовим компонентом демократичного суспільства в умовах економічного та технологічного розвитку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки впровадженню електронного урядування забезпечується ефективність діяльності влади, її прозорість для громадян і бізнес-структур у рамках антикорупційних та бюрократичних процесів, а також зручність, доступність і швидкість отримання послуг. Побудована система електронного управління безпосередньо впливатиме на рівень конкуренції та покращення іміджу кожної країни у світовій спільноті.

2. Головна мета електронного уряду - підвищення ефективності виконавчих функцій держави (особливо надання державних послуг), зробити уряд більш прозорим та підзвітним громадянам і бізнесу. Однак електронний уряд не обмежується взаємовідносинами держави з громадянами (або бізнесом). Він також має і внутрішній прояв: всередині системи влади різні рівні (центральний, регіональний та місцевий) та різні гілки (виконавча, законодавча, судова) також повинні взаємодіяти з використанням електронних технологій в рамках процесу надання державних послуг. Тому суб'єктом електронного урядування є державна влада. Об'єктом електронного урядування можна визначити сукупність потреб, інтересів та вимог суб'єктів електронного урядування в системі органів виконавчої влади, узгоджених у формі послуг електронної адміністративної процедури з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, а також електронної взаємодії в цілому, для забезпечення прозорості, публічності та якості державного управління.

РОЗДІЛ 2

РЕАЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1 Законодавче та нормативно-правове забезпечення електронного врядування в Україні

Звертаючись до досвіду європейських країн, можна побачити, що розвиток електронного урядування є одним із найважливіших факторів формування конкурентоспроможності кожної держави. Розвиток електронного урядування є ключовим для запровадження цифрової економіки, електронної демократії, боротьби з корупцією, доступності державних послуг. З появою електронних систем урядування законодавча та нормативно-правова база за останні роки значно розширилася. Це стосується законів, указів Президента України, постанов Кабінету Міністрів України, а також документів, виданих органами виконавчої влади України. Крім того, е-урядування згадується в Урядових стратегіях і програмах. Саме ці закони та нормативно-правові акти визначають принципи, цілі, завдання, шляхи реалізації електронного урядування в Україні.

В Конституції окреслені основні засади державної інформаційної політики [22].

В Законі України «Про адміністративні послуги» [33] визначено правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Згідно Закону, «адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [33].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» «визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес» [35].

Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки»: «цим документом затверджені наступні цілі: інформаційна комп'ютерна грамотність населення, створення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, підтримка з боку держави новітніх електронних технологій, інтеграція національної та міжнародної інфраструктур, створення якісних державних інформаційних систем у сфері охорони здоров'я, освіти, науки та охорони довкілля, поліпшення стану національної безпеки» [43].

В Конституції України у 32 статті зазначено, що «людина має право на невтручання в її життя, також, не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без згоди даної особи, окрім випадків, передбачених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини» [22]. 1 червня 2010 року ВРУ ухвалила Закон «Про захист персональних даних». Цей закон набув чинності 1 січня 2011 року. Предметом правового регулювання Закону є «правовідносини, які, безпосередньо, пов'язані із захистом персональних даних під час обробки» [37]. Тобто, при запровадженні електронних послуг вагомим моментом є довіра громадян та повага до конфіденційності.

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [40] «регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» [40]. Цей Закон визначає «суб'єкти відносин та об'єкти захисту в системі, порядок доступу до інформації в системі, відносини між володільцем інформації, власником інформаційно-

телекомунікаційної системи та користувачами, умови обробки, а також забезпечення захисту інформації в системі, повноваження державних органів та відповідальність в разі порушення законодавства, міжнародні договори та прикінцеві положення» [40].

У 1998 році в Україні були прийняті Закон України «Про концепцію національної програми інформатизації» та Закон України «Про Національну програму інформатизації». Вони регламентували впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життя країни та Вони визначили сутнісне поняття «інформатизації» як «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки» [42][41]. До основних напрямів комп'ютеризації в концепції НПП відносяться наступні питання: організаційно-правові питання, інфраструктура, безпека, соціально-економічний розвиток та фінансово-економічні питання, навколишнє середовище, освіта, а також міжнародне співробітництво. 6 березня 2019 року Комітет Верховної Ради з питань інформатизації та комунікацій схвалив Проект Закону України «Про національну програму інформатизації». Законопроектом пропонувалося уточнити визначення національної програми, розширити перелік суб'єктів, розширити цілі та завдання, збільшити перелік замовників програми, розширити повноваження державного генерального замовника, а також виключити окремі положення щодо конкурсних засад. відбору та відбору нерезидентів.

У Концепції було наголошено на таких ключових сферах комп'ютеризації:

- «розроблення політики та організаційно-правове забезпечення

інформатизації;

- формування національної інфраструктури інформатизації;
- інформатизація стратегічних напрямів розвитку, державності, безпеки та оборони;
- інформатизація процесів соціально-економічного розвитку;
- інформатизація пріоритетних галузей економіки;
- інформатизація фінансової та грошової системи, державного фінансового-економічного контролю;
- інформатизація соціальної сфери;
- інформатизація в галузі екології та використання природних ресурсів;
- інформатизація науки, освіти та культури;
- міжнародне співробітництво» [41][42].

У листопаді 2017 року Закон України «Про електронні довірчі послуги» набрав чинності, та замінив Закон України «Про електронний цифровий підпис». «Довірча послуга – це така послуга, яка забезпечує взаємодію суб'єктів (двох або більше), які довірили дане право постачальнику послугу» [34]. Закон був створений з метою автоматизації взаємовідносин осіб та перетворити документообіг у електронний формат. Також, розповсюджується він «на фізичних осіб, юридичних осіб та суб'єктів владних повноважень та регулює правовідносини між ними» [34].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» зазначає, що «публічною є відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, яка була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень» [35].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [36] встановлює основні організаційні та правові принципи щодо електронного документообігу та використання. У цьому Законі під

електронним документом розуміється «документ, що містить інформацію у формі електронних даних і описує зміст документа» [36]. Електронний документообіг законом визначається як «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, отримання зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів» [36]. Згідно ст. 3 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» «відносини, безпосередньо пов'язані з розповсюдженням документів в електронній формі та використанням електронних документів, регулюються такими нормативно-правовими актами: Конституція України, Цивільний кодекс України, Законами України «Про інформацію», «Про захист інформації в автоматизованих системах», «Про державну таємницю», «Про телекомунікації», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», цим Законом, а також іншими законодавчими актами» [36].

У 2016 році уряд затвердив державну адміністративну стратегію до 2020 року, а також план заходів щодо реалізації цієї стратегії. «Дана Стратегія відповідає європейським стандартам ефективного врядування» [11]. Головна мета вищенаведеної реформи полягала у формуванні міцної і ефективної системи державного управління. Згідно до Стратегії запроваджено 4 базових рівня. «1 та 2 рівні - надання інформації та завантаження заяви у електронному форматі (плановане запровадження у 2016 році). 3 рівень характеризується поданням заяви та оплатою послуги у онлайн режимі (до кінця 2020 не менше 80 електронних послуг). 4 рівень - повністю інтегрована послуга (не менше 40 послуг)» [11].

Розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15 травня 2013 р. «Про затвердження Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» передбачало характерну для інформаційного суспільства взаємодію влади, бізнесу та громадянського суспільства, свободу доступу до інформації

та розвиток громадянського суспільства; вихід України у світовий інформаційний простір; сприяння розвитку сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у всіх сферах життя [13; 47].

Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» було затверджено Указом Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015. Вона передбачала реалізацію 62 реформ, а також програми розвитку. Програму «Електронне урядування», визначена в Стратегії як одна із першочергових. «Програма електронного урядування повинна бути реалізована у найближчий час. Метою реформи державного управління визначають запровадження прозорої системи державного управління, забезпечення ефективності інституту державної служби. Результатом реформи стане прозора та відкрита публічна адміністрація, що застосовує сучасні інформаційно-комунікаційні технології» [44].

Концепція розвитку електронного урядування в Україні затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [46] й чинна нині, визначає напрями, механізм та умови формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення потреб та інтересів фізичних та юридичних осіб, а також удосконалення системи управління, підвищення рівня конкуренції, стимулювання соціально-економічного розвитку країни. Цю концепцію планувалося реалізувати до 2020 року, щоб досягти необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування за допомогою співпраці державних органів та місцевої громади. Це також реалізація ідеї державного реформування шляхом використання в країні новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, що мала б сприяти реалізації визначених нагальних пріоритетів.

Основні принципи реалізації Концепції:

- «цифровий за замочуванням;
- одноразове введення інформації (одноразова подача інформації до органів влади фізичними та юридичними особами);

- сумісність за замочуванням;
- доступність та залучення громадян;
- відкритість та прозорість;
- довіра та безпека» [46].

Уряд затвердив Положення про Міністерство цифрової трансформації №856 від 18 вересня 2019 року, де були визначені передумови його функціонування, цілі, принципи діяльності на засади. «Мінцифра забезпечує реалізацію державної політики у цифровій сфері та у сфері електронного врядування, зокрема, електронної демократії; у сфері розвитку цифрових навичок і прав громадян; у сфері розвитку ІТ-індустрії, у сфері надання електронних та адміністративних послуг» [29].

Зелена книга державної політики у сфері електронного врядування. Цей документ використовується для обговорення головних напрямів, а також змісту державної політики у різних сферах, узгоджуючи їх з бізнесом та громадськістю. Це стосується дослідження таких напрямів: електронна взаємодія органів влади, запровадження послуг у електронному форматі та електронна демократія. Сфера надання адміністративних послуг потребує негайного реформування, зокрема, упорядкування системи адміністративних послуг, оптимізації адміністративних послуг, запровадження адміністративних послуг у електронному форматі і готовність працівників до надання таких послуг при реформуванні системи адміністративних послуг [19].

Отже, розвиток електронного урядування є ключовим для запровадження цифрової економіки, електронної демократії, прозорості влади та боротьби з корупцією, доступності державних послуг громадянам. З появою електронних систем урядування законодавча та нормативно-правова база значно розширилася. Зокрема, сферу електронного врядування та адміністративних послуг в Україні регулюють такі закони та нормативно-правові акти: «Конституція України», Закони України: «Про адміністративні послуги», «Про інформацію», «Про основні засади розбудови

інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Про концепцію національної програми інформатизації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про Національну програму інформатизації», «Про електронний цифровий підпис», «Про електронні документи та електронний документообіг», Стратегія сталого розвитку «Україна- 2020», Стратегія реформування державного управління на 2016-2020 роки, Концепція розвитку електронного врядування в Україні.

2.2. Етапи розвитку електронного врядування в європейських країнах

В перше десятиліття 21 століття, в той час, коли інформаційно-комунікаційні технології почали впроваджуватись дуже швидко і на основі їх розвинуті країни почали здійснювати державне управління, запровадили електронне урядування, для якісної взаємодії уряду і громадянського суспільства. В результаті громадяни цих країн змогли переконатися у відкритості та прозорості державних інституцій через взаємодію між державою, компаніями та громадянським суспільством. Таким чином влада отримала підтримку і довіру народу при здійсненні ефективної політики гарантуючи права людини та громадянина. У роботі було проаналізовано досвід таких країн, як Данія, Естонія та Швеція, які мають високі показники у сфері реалізації електронного урядування.

«У Королівстві Данія е-урядування розвивається з 2001 року. Уряд затвердив «Програму формування електронного урядування на період 2002-2007 рр.». Через рік датчани запустили датський портал електронного уряду, який на початку свого створення містив інформацію про довідкові служби та інформацію. У період з 2004 по 2007 рік почала існувати інфраструктура (середовище) електронного урядування, створено портал електронного

урядування, міжгалузевий документообіг, національну реєстрацію особи та, державні послуги. Починаючи з 2008 року почали використовувати онлайн-платежі (транзакції), за допомогою яких громадяни можуть сплачувати податки, штрафи за дорожній рух, проїзд, певні збори, а з 2009 року запроваджено електронні платежі за житлово-комунальні послуги» [72].

«Міністерство охорони здоров'я, Міністерство освіти та Міністерство внутрішніх справ Данії почали запроваджувати електронні соціальні послуги, починаючи з 2010 року, а було створено мобільний додаток, через який можна було сплатити основні адміністративні послуги (оплата податків та запис в чергу до дитсадка)» [72].

«У квітні 2011 року з'явилася оновлена функція цифрового підпису ID-картки, спеціально для підвищення рівня безпеки електронних сервісів та стартувала електронна реєстрація юридичних осіб та підприємців. Наприкінці того ж року в експериментальному режимі були запущені адміністративні електронні послуги, такі як оформлення паспортів та посвідчень особи та водійських прав. У червні 2011 року була затверджена «Об'єднана громадська цифрова Стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015 рр.», на меті якої було впровадження основних електронних адмінпослуг» [72]. Крім того, в процесі реалізації цієї Стратегії планувалося до 2016 року «зробити електронні послуги звичайною процедурою взаємодії населення та влади. У 2011 році запровадили «Стратегію електронного добробуту на 2013-2020 роки» для державного сектору для надання якісних та прозорих електронних послуг, метою якої було використання інформаційно-комунікаційних технологій у наданні держпослуг у таких галузях, як охорони здоров'я, освіти та соціальних послуг» [61].

Найбільша кількість запроваджених електронних послуг у Данії була «втілена в життя з 2001 по 2011 рік. Запровадженні електронні послуги з 2001 по 2011 у Данії у табл. 2.1. [67].

Таблиця 2.1.

Етапи впровадження електронних послуг у Данії [67]

2001	2004	2007	2011
Цифровий підпис	<u>NemKonto</u> (обов'язковий рахунок громадянина за замовчуванням для платежів від органів влади) та електронне виставлення рахунків	<u>emID</u> (рішення <u>eID</u>), <u>NemLog</u> -вхід (федеральне управління користувачами та вхід у онлайн-публічні служби тощо), <u>eIndkomst</u> (цифрове звітування про доходи)	Цифрова пошта, обов'язкова для приватних осіб та підприємств
Громадяни можуть надсилати електронні листи до державних органів	<u>Virk.dk</u> (веб-портал цифрових державних служб для бізнесу) та <u>Sundhed.dk</u> (веб-портал, що забезпечує особистий доступ до всіх власних даних про здоров'я)	Цифрова пошта (цифрова поштова скринька для повідомлень та повідомлень від органів державної влади), <u>NemSMS</u> (нагадування про текстові повідомлення від влади), <u>Borger.dk</u> (веб-портал цифрових державних служб для громадян)	<u>Інтернет-рішення</u> для самообслуговування, які стали обов'язковими для приватних осіб та підприємств
Цифрова комунікація з боку влади	Безпечні урядові електронні системи	Влада повинна використовувати спільну IT-інфраструктуру	Поширення послуг цифрового забезпечення та основна програма даних

«Серед низки головних пріоритетів впровадження електронних послуг у Данії можна виділити наступні:

- зменшення навантаження на персонал для кращого виконання пріоритетних завдань;
- розширення використання інформаційно-комунікаційних технологій, що сприяє підвищенню якості державного управління;
- спрощення адміністративних процедур» [67].

Естонія дуже швидкими темпами розвивається в бік новітніх інформаційних технологій. З 1994 року Естонія почала процес запровадження системи електронного врядування, і стала конкурентоспроможною країною, що подолала значний рівень корупції» [5].

У другій половині 90-х років в Естонії були затверджені закони та запроваджені наступні програми: рис.2.1.



Рис. 2.1. Перелік нормативно-правових актів та програм Естонії

На початку весни 2017 р. було започатковано Національну програму реформ «Естонія-2020» [26] та План дій «Естонія-2020» [30]. З 1995 року розпочато запуск електронних сервісів, представлених у таблиці 2.2. [64]. Створення першого віртуального «посольства даних» (цифрове посольство) Естонії було відкрито урядом Естонії в Люксембурзі в 2017 році з метою зберігання більшої кількості комп'ютерних ресурсів власників за межами країни. «Важливим кроком у Естонії, безпосередньо, стала можливість участі громадян в управлінні державою, завдяки появі електронного порталу «Сьогодні вирішую я» (Tana Otsustan Mina). Кожен естонець має можливість, користуючись даним ресурсом, впливати на законодавчі зміни в країні, а також надавати рекомендації, щодо розвитку країни» [64].

Етапи запровадження електронних послуг в Естонії [64].

Роки	Хронологічний порядок запуску електронних систем,
1995	Перший інтернет-банк в Естонії
1998	Банківська авторизація стає «стандартом»
1999	Понад 50% трансакцій в мережі Інтернет
2000	Електронний уряд, мобільне паркування
2001	X-Road, єдиний реєстр населення
2002	ID-картка, електронна податкова декларація
2004	Запуск порталу www.eesti.ee. Електронна поліція
2005	Перші електронні вибори
2009	Mobile-ID
2010	Електронний медичний рецепт
2014	Електронне громадянство
2015	Перше віртуальне «посольство даних»
2017	NIPS X-Road Консорціум. Об'єднання інфосистем Естонії та Фінляндії (NIPS)
2018	«Безшовний сервіс» - сервіс проактивних державних послуг
2019	Стратегія штучного інтелекту уряду (Government AI Strategy)

Отже, основні нормативні акти та електронні сервіси в Естонії були запроваджені на початку 2000-х років і активно впроваджуються до сьогодні, адаптуючись до сучасних потреб.

«Початок запровадження електронного врядування в Швеції почався з Закону про свободу преси у 1776 році. Цей закон є найстаршим у світі у цій галузі. Останні поправки були зроблені у 1998 році. Найважливішим в ньому було те, що офіційні документи мали бути публічно доступними. Навіть анонімні запити повинні були мати відповідь від державних органів з приводу офіційних документів. Шведський народ прагнув до прозорості та найвищого рівня демократії, а державна влада цьому сприяла» [59].

Новий 1997 рік став важливим для Швеції у сфері електронного врядування, оскільки саме в цьому році шведський уряд представив проєкт

ELINK, який став основою безпечного обміну інформацією між державними і громадськими організаціями та їх клієнтами. У 1998 році Уряд прийняв законопроект «Центральна влада на службі громадян», метою якого було вдосконалення державного управління та визначення важливого місця ІКТ у впровадженні послуг. У другій половині 2000 року уряд запустив програму «Публічне управління задля демократії», яка сприяла розвитку Шведського агентства 24/7, яке забезпечувало щоденне обслуговування клієнтів і планування. У 2001 році близько 20 агентств у різних країнах почали брати участь у проєкті, щоб зробити електронні послуги доступними. Інформація про доступні послуги, приблизний час обробки заявок, поданих онлайн, та участь громадян Швеції у висловленні своїх думок опублікована на веб-сайті та фінансових ресурсах, рекламних матеріалах агентства. Цей проєкт був розрахований на 2 роки.

«На початку 2002 року Урядом була запропонована ініціатива, щодо перегляду законів та підзаконних актів для усунення зайвих перешкод для електронної комунікації та електронного документообігу. Перегляд ініціативи був завершений у грудні 2002 року» [65]. «У травні 2002 року була підписана угода, щодо надання сертифікатів громадянам на електронний підпис. Цю угоду з постачальниками підписало Шведське агенство з питань державного управління - Statskontoret» [56]. Головною та найважливішою умовою користування електронними сервісами є наявність та застосування електронного підпису. Сертифікати доступні у шести найбільших банках Швеції, що мають загальну клієнтську базу понад 2,5 млн клієнтів, і у компанії «Telia» [56].

Кінець 2002 року ознаменувався впровадженням першого державного патентного реєстру, який приймав онлайн-справи після впровадження нових електронних підписів. У червні 2003 року уряд призначив стратегічну групу з ІТ-політики. Вона консультувала його з питань ІТ-політики та мала брати активну участь у досягненні цілей політики інформаційного суспільства. У вересні 2003 року в Швеції було запуснено веб-сайт агентства 24/7. 2004 рік

розпочався з утворення Урядової ради із взаємодії, яка займалася публікацією загальних стандартів і вказівок щодо електронного обміну інформацією в уряді. Вищезазначена Рада складається з директорів та заступників керівників головних державних установ. У квітні 2004 року шведський уряд представив угоду про інфраструктурні послуги, метою якої було надання державним установам класичного набору електронних інфраструктурних послуг. Рамкові угоди про надання інфраструктурних послуг дозволяють агентствам діяти як стороннім операторам, задовольняючи потреби в передових електронних послугах шляхом розробки стандартів і рішень.

Рамкова угода складається з 3 будівельних блоків рис.2.2

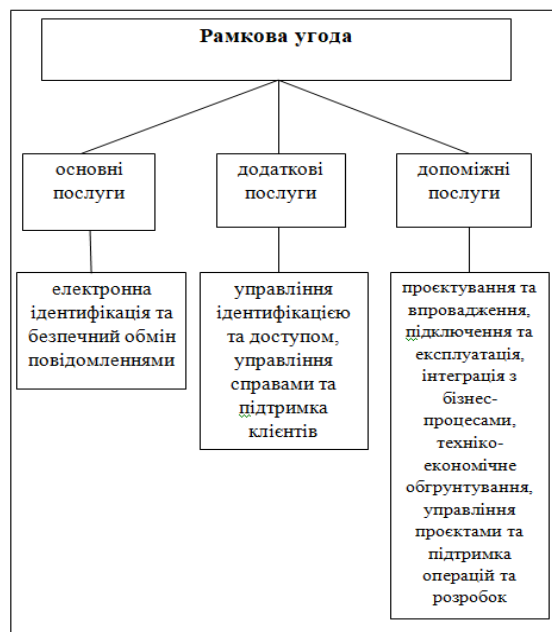


Рис.2.2. Складові рамкової угоди

«Шведське агентство з питань державного управління випустило посібник з аналізу витрат та вигод проектів ІКТ, розроблений у співпраці з Національним органом фінансового управління. Посібник рекомендує стандартний аналіз витрат і вигод, адаптований до урядових умов щодо управління соціальними проблемами - громадяни та бізнес-витрати та

вигоди, порівняно з витратами та вигодами з державного бюджету та спеціальними фінансовими механізмами шведських урядових установ» [65].

«Уряд Швеції запустив новий портал електронного уряду Sverige.se. Новий портал замінив попередній сайт SverigeDirekt.se. І мав на меті стати єдиною точкою входу до державного сектору, а служити орієнтаційним порталом, відправною точкою для людей, які шукають інформацію та послуги у державному секторі» [70].

На початку лютого 2005 року шведський уряд представив «План дій щодо зменшення адміністративного тягаря для бізнесу», який складається з 291 заходів, які мають виконуватися 8 міністерствами та 46 департаментами. Деякі дії є загальними та стосуються більшості підприємств, тоді як інші є більш конкретними та застосовуються лише до певних галузей. Електронне урядування є ключовим елементом схеми «кращого регулювання». Опублікувати звіт про хід роботи місії Агентства 24/7 щодо використання електронної ідентифікації (e-Identification) з метою захисту електронних сервісів. Документ пропонує ідентифікацію як загальне рішення для захисту електронних послуг у державному секторі. В середині 2005 року Шведська державна адміністрація запровадила нову модель для вимірювання прогресу та ефективності електронного урядування в державному управлінні з метою прискорення розвитку уряду онлайн, а також поліпшення управління цим розвитком. Червень місяць 2005 року позначився, тим, що шведський уряд запровадив нову політику у сфері інформаційно-комунікаційних технологій. Мета цієї політики полягала в тому, щоб Швеція продовжувала захищати свої провідні позиції в галузі інформаційних технологій. Нова політика регламентувалась в урядовому законопроекті 1999 року «Інформаційне суспільство для всіх», який став основою інформаційно-комунікаційної політики Швеції.

У жовтні 2005 року Швеція почала кампанію по видачі своїм громадянам біометричних паспортів, які відповідали стандартам, рекомендованим Міжнародною організацією цивільної авіації (ICAO). Крім

того, зараз в країні запроваджується біометрична ідентифікаційна картка, яка вважається проїзним документом у Шенгенській зоні. Новий шведський паспорт містить чіп RFID (радіочастотна ідентифікація), в якому міститься цифрове фото та особиста інформація про власника. Документ, що посвідчує особу, як і біометричні паспорти відповідають стандарту ІКАО і містить як безконтактні, так і традиційні чіпи (для безпечного доступу до майбутніх послуг електронного уряду). Із запровадженням біометричних паспортів Швеція стала другою країною в Європі, яка доєдналась до цих новацій.

Пізніше державні установи Швеції «обрали компанії Pointsec, яка спеціалізується на питаннях цифрової ідентичності та Entrust Identity Guard, платформу аутенфікації споживчих та корпоративних програм, що бореться зі злочинами ідентичності. Entrust Identity Guard належить компанії Entrust Incorporation, яка є лідером у сфері цифрових ідентифікацій та їх забезпечення. Дані платформи були обрані для забезпечення захищеної аутенфікації понад півмільйона користувачів. Урядовий контракт був узгоджений спільною робочою групою з представниками дев'яти залучених органів влади, до яких належать Національна рада з питань ринку праці (AMS), Шведське агентство соціального страхування, Шведське агентство з питань збереження правопорядку, Регіон Вестра-Йоталанд, Рада округу Естергетланд, Рада графства Стокгольм та міста Гетеборг, Мальме та Стокгольм» [65]. На початку 2006 року було утворено агентство з питань адміністративного розвитку VERVA. «Агенство сприяє розвитку електронного врядування в Швеції, а також є одним із центральних дорадчих органів Уряду і, безпосередньо, відповідає за координацію розвитку центрального Уряду в країні. Шведське агентство з адміністративного розвитку є важливою частиною у модернізації шведського державного управління. Агенство контролює стратегії взаємодії громадян та влади, координацію державних закупівель у сфері інформаційно-комунікаційних технологій» [71].

У медичній галузі є такі цифрові результати:

- «у 2005 році здійснено реєстрацію близько 1,35 млн. електронних рецептів;
- 47% первинних рецептів у Швеції надсилаються фармацевтам в електронному вигляді, що робить Швецію лідером у цій галузі;
- Влада Швеції оголосила, що до 2010 року 80% первинних рецептів будуть електронними.

У березні 2006 року новітні інформаційні технології у Швеції запроваджують та використовують у першу чергу, для демократизації. Уряд сприяє тому, щоб державна адміністрація несла користь для громадян та бізнесу, але і влада, і бізнес повинні надавати якісні та прозорі послуги для того, щоб громадяни мали довіру і користувалися ними» [65].

«Згідно з інформацією на веб-сайті шведського уряду, інформаційні та комунікаційні технології є як передумовою, так і ключовим елементом цього процесу, але велика проблема полягає в тому, як змусити їх працювати ефективніше. Це завдання Міністерства фінансів, органу, який відповідає за електронний уряд у Швеції. Він встановлює та згодом відстежує цілі ефективності. Міністерство фінансів також проводить оцінку нових способів організації державного управління та забезпечує спільну інфраструктуру, таку, як електронна ідентифікація та електронні підписи, для ефективного впровадження послуг електронного врядування. Міністерство має підтримку зі сторони експертів з державного управління, які працюють із Шведською агенцією адміністративного розвитку (VERVA)» [71].

Навесні 2006 року основні шведські банки, а саме Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, SEB і Swedbank, запровадили систему електронного виставлення рахунків-фактур. Подібним чином великі банки наголошують на колективній роботі над електронними документами та стандартами корпоративного зв'язку, встановленими органом глобальних стандартів UN/CEFACT. Угода дозволяє компаніям надсилати та отримувати рахунки-фактури незалежно від залучених банків. Використовуючи світові стандарти, провідні шведські банки допомагають користувачам і постачальникам послуг

електронних рахунків розвивати свій бізнес.

В середині 2006 року, Міністерство охорони здоров'я та соціальних питань Швеції та організації охорони здоров'я розробили Національну стратегію охорони здоров'я. Ключовими сферами, визначеними стратегією, є: прийняття законодавства для збільшення використання інформаційно-комунікаційних технологій; створення спільної технічної інфраструктури; полегшення потоку інформації між організаціями; надання інформації та послуг доступними та зручними для громадян. У жовтні 2006 року Шведська агенція з адміністративного розвитку представила звіт про ефективне управління справами, проаналізувавши прогрес п'яти агенцій щодо заощадження часу для поточної модернізації.

«У листопаді 2006 року Шведське агентство з адміністративного розвитку випустило оновлену версію Національних рекомендацій для агентств 24/7. При цьому було підсилено підтримку державних адміністрацій у розробці вебсайтів та запроваджено основи для створення електронного уряду. При оновленні розглядалися наступні питання: ефективність обслуговування, процес розробки, стандарти вебсайту, вміст та послуги вебсайтів, постійне оновлення вебсайту, мобільні термінали, системи управління вмістом та допоміжні технології для веб-перегляду. Попередня версія цих принципів датувалась червнем 2004 року» [65]. Уряд Швеції представив нові ініціативи в кінці 2006 року, «щодо збільшення темпів розвитку електронного уряду та розраховував заощадити майже чотири мільярди шведських крон протягом перших п'яти років, зробивши електронне виставлення рахунків у державному управлінні обов'язковим до 2008 року» [65]. Очікувалось, що «заощадження становлять до одного мільярда шведських крон на рік. Шведському агентству адміністративного розвитку (VERVA), також було доручено координувати державні адміністрації, щодо розвитку безпечного обміну інформацією та електронними документами» [71].

Таким чином, впровадження електронного урядування у

вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання державних послуг, зменшилась бюрократія та корупція. Розглядаючи кроки щодо запровадження електронного урядування в країнах Європи (Данія, Естонія, Швеція), слід звернути увагу на моделі електронного урядування. Моделі електронного урядування можуть бути реалізовані на різних рівнях, залежно від залучених сторін: G2G - «government to government» (тобто «уряд для уряду»); G2B – «government to business» (тобто «Уряд-бізнес»); G2C – «government to citizens» (тобто «Уряд – Громадянам»). У Великобританії існує такий варіант, «як G2E - government to employers (Уряд – Державні службовці) - полягає у електронній взаємодії державних службовців з органами влади. В деяких країнах також існує G2I – government to international organizations (Уряд - Міжнародні організації)» [16].

Модель континентальної Європи передбачає наявність наднаціональних структур, таких як Європейський парламент; сильну інтеграцію підпорядкованих держав і їх народів, чіткі та зрозумілі закони, що регулюють інформаційні відносини в європейському інформаційному просторі. У цій моделі діяльність держави спрямована насамперед на потреби громадськості.

Англо-американська модель є основою для таких країн, як США, Канада та Велика Британія. Сполучені Штати мають зобов'язання щодо відкритості, прозорості та відповідальності влади перед громадянами, що відображено в нещодавніх міжнародних зобов'язаннях уряду США або «партнерстві». У Сполученому Королівстві система збільшила різноманітність послуг, що пропонуються громадянам, підвищила ефективність роботи уряду та запровадила певні технічні та освітні умови, щоб громадяни могли вільно отримувати державні послуги. Її головна мета - забезпечити вільний час для державних службовців під час щоденної роботи з громадянами.

«Азіатська модель електронного урядування полягає у специфічному типі корпоративної культури, а також багаторівневій системі державного

управління. Спрямована на запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у таких сферах як культура та освіта»[52].

Найпопулярнішими моделями електронного уряду в світі є такі моделі, як: електронний уряд «e-Government» 1.0 та електронний уряд «e-Government» 2.0. Перша модель електронного урядування, зокрема електронний уряд 1.0, є класичною моделлю електронного урядування у світі. Це включає надання громадянам доступу до електронних ресурсів держави та місцевого самоврядування, щоб вони отримували найновіші електронні послуги через власні веб-ресурси або комбінацію веб-ресурсів.

Модель E-Government 2.0 належить до такої державної політики, яка спрямована на створення електронної платформи для взаємодії влади, громадян та інноваційних компаній для підвищення рівня прозорості, відкритості та ефективності. Вона спрямована на взаємодію держави з суспільством. Тобто, «e-Government 2.0 спрямована на соціальну взаємодію, а e-Government 1.0 на запровадження комп'ютерних технологій. e-Government 2.0 є відкритішою та прозорішою і її переважно використовують в розвинутих демократичних країнах» [14].

Отже, інформаційно-комунікаційні технології почали впроваджуватись в світі дуже швидко і на їх основі розвинуті країни почали здійснювати державне управління, запровадили електронне урядування, для якісної взаємодії уряду і громадянського суспільства. В результаті громадяни цих країн змогли переконатися у відкритості та прозорості державних інституцій через взаємодію між державою, компаніями та громадянським суспільством. Таким чином влада отримала підтримку і довіру народу при здійсненні ефективної політики гарантуючи права людини та громадянина. У роботі було проаналізовано досвід таких країн, як Данія, Естонія та Швеція, які мають високі показники у сфері реалізації електронного урядування. Впровадження електронного урядування у вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання державних послуг, зменшилась бюрократія та корупція. Державна політика у цих країнах

спрямована на створення електронної платформи для взаємодії влади, громадян та інноваційних компаній для підвищення рівня прозорості, відкритості та ефективності, на взаємодію держави з суспільством.

Висновки до другого розділу

1. Розвиток електронного урядування є ключовим для запровадження цифрової економіки, електронної демократії, прозорості влади та боротьби з корупцією, доступності державних послуг громадянам. З появою електронних систем урядування законодавча та нормативно-правова база значно розширилася. Зокрема, сферу електронного врядування та адміністративних послуг в Україні регулюють такі закони та нормативно-правові акти: «Конституція України», Закони України: «Про адміністративні послуги», «Про інформацію», «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Про концепцію національної програми інформатизації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про Національну програму інформатизації», «Про електронний цифровий підпис», «Про електронні документи та електронний документообіг», Стратегія сталого розвитку «Україна- 2020», Стратегія реформування державного управління на 2016-2020 роки, Концепція розвитку електронного врядування в Україні.

2. Інформаційно-комунікаційні технології почали впроваджуватись в світі дуже швидко і на їх основі розвинуті країни почали здійснювати державне управління, запровадили електронне урядування, для якісної взаємодії уряду і громадянського суспільства. В результаті громадяни цих країн змогли переконатися у відкритості та прозорості державних інституцій через взаємодію між державою, компаніями та громадянським суспільством. Таким чином влада отримала підтримку і довіру народу при здійсненні ефективної політики гарантуючи права людини та громадянина. У роботі

було проаналізовано досвід таких країн, як Данія, Естонія та Швеція, які мають високі показники у сфері реалізації електронного урядування. Впровадження електронного урядування у вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання державних послуг, зменшилась бюрократія та корупція. Державна політика у цих країнах спрямована на створення електронної платформи для взаємодії влади, громадян та інноваційних компаній для підвищення рівня прозорості, відкритості та ефективності, на взаємодію держави з суспільством.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Особливості та проблеми запровадження електронного урядування в Україні

«Недосконалість нормативно-технічної бази, а також такі проблеми, як те, що державні інформаційні ресурси не адаптованими до міжнародних форматів, неякісна інформаційна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування дуже ускладнює запровадження системи електронного урядування для суспільства, держави та підприємців» [57]. «Тільки вдосконалена нормативно-правова база може бути основою якісної та цілісної правової системи, яка включає в себе не тільки загальні норми, а і принципи міжнародного права» [17]. Необхідно «чітко розділяти повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з метою координації діяльності» [57]. Державне управління у сфері електронного урядування потребує реформування для наближення до європейських стандартів.

«Україна стикається з проблемою того, що близько 53% населення не мають навіть базового рівня цифрових навичок, а більше 15% населення громадян похилого віку не володіють ними навіть на початковому рівні, що демонструє соціологічне дослідження цифрових навичок громадян, яке проводилося Міністерством цифрової трансформації у грудні 2019 року» [29]. «Зараз створено спеціальний тест, завдяки якому кожен охочий українець може перевірити рівень своєї цифрової грамотності. Такий тест можна пройти на платформі osvita.diia.gov.ua. На платформі також доступні так звані «освітні серіали», наприклад: базова цифрова грамотність, цифрові

навички для вчителів, освітній серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» тощо. 23 березня 2020 року відбулася презентація освітнього серіалу «Карантин: онлайн-сервіси для вчителів», що був зумовлений поширенням пандемії коронавірусу і який полягає у комунікації вчителів і учнів під час карантину» [10].

У дослідження ООН «(United Nations E-government Survey щодо розвитку електронного врядування (E-Government Development Index), серед 193 країн в світі Україна посідає лише 82 сходинку» [75].

Але спочатку слід звернути увагу на важливі проблемні питання щодо більшості досліджуваних країн, на які вказується в цьому дослідженні:

- «питання координації, контролю, а також взаємодії замовників завдань і проєктів, що належать до сфери інформатизації та розвитку електронного врядування на недосконалому рівні;
- зменшення обсягу фінансування завдань та проєктів, що належать до сфери розвитку електронного врядування через спалах економічної кризи;
- значно низька якість, ефективність та результативність реалізації проєктів і завдань у сфері електронного врядування;
- нормативно-правова база, що регулює сферу розвитку електронного врядування є недосконалою;
- неякісне управління розробленням, впровадженням, підтримкою функціонування та розвитком інформаційно-комунікаційних систем та певних ресурсів органів влади;
- автоматизований обмін даними та інтеперабельності між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади відсутні загалом;
- інформаційна безпека, а також захист інформації на дуже низькому рівні в інформаційно-телекомунікаційних системах органів влади» [75];
- «електронні форми взаємодії між органами влади і фізичними та юридичними особами запроваджуються у дуже повільному темпі, що є

проблемним питанням;

- електронна ідентифікація та авентифікація фізичних та юридичних осіб під час взаємодії з органами влади залишається і надалі неврегульованим питанням;

- внутрішні системи електронного документообігу та сучасних інформаційно-аналітичних інструментів прийняття управлінських рішень розвиваються повільно;

- неготовність державних службовців та працівників органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до того, щоб почати використовувати і запроваджувати інструменти електронного врядування;

- питання цифрової нерівності дає про себе знати у використанні інформаційно-комунікаційних технологій між органами влади на центральному та місцевому рівні;

- участь громадян залишається на низькому рівні у сфері електронного врядування» [75].

«Держава в смартфоні» має багато позитивних моментів і є дуже зручним інструментом у сучасності, але надавати адміністративні послуги за допомогою ЦНАПу необхідно фізично. У вищезазначеному контексті можна виділити наступні проблемні аспекти:

- суспільство ще не повністю перейшло на користування електронними сервісами і повністю скоротити роботу центрів надання адміністративних послуг не можна, оскільки сьогодні в Україні немає зручних і доступних альтернатив. Не всі користувачі знайомі з можливостями використання електронних послуг та можливістю користуватися цифровими послугами, якість покриття Інтернету є незадовільною, низький рівень довіри до влади та прагнення до приватності є також проблемою;

- можливість індивідуальних консультацій щодо окремих адміністративних послуг, які можуть знадобитися, наприклад, людям похилого віку та в сільській місцевості, щодо соціальної сфери чи пенсійних

питань. Не всі розуміють наслідки своїх дій при реєстрації нерухомості і потребують допомоги. Тому Україна поки не може повноцінно обійтися без практичних консультацій на місцях, поважаючи потреби своїх громадян;

- не всі провідні країни світу відмовилися надавати фізичні державні послуги, наприклад Німеччина та Канада. У них є адміністративні повноваження місцевого самоврядування (муніципалітетів). Тому має існувати фізичний центр надання державних послуг, хоча б на базовому рівні, бо так громадяни можуть взаємодіяти із державними органами.

Впроваджуючи новітні технології електронного урядування, державні органи зробили значний внесок у розвиток новітніх технологій MobileID та BankID та впровадження електронного підпису. В Україні приділяється велика увага методам ідентифікації громадян у сфері електронного урядування. Зараз Мінцифра працює над створенням системи електронної ідентифікації та уникненням недоліків. Це породжує багато питань, які потрібно терміново вирішувати.

Кіберзлочинність та неналежний захист персональних даних громадян є однією з найскладніших проблем розвитку інформаційного суспільства. Обмін ідентифікаційними даними фізичних та юридичних осіб не є повністю захищеним, і ці дані обробляються в інформаційних системах органів державної влади та приватного сектору.

Під час запровадження електронного урядування країни намагаються використовувати новітні технології для підвищення своєї конкурентоспроможності. Майже всі демократичні країни прийняли «зелені книги», в яких обговорюються основні напрями та зміст національної політики в різних сферах, узгоджені з економікою та суспільством.

У Зеленій книзі національної політики України щодо електронного урядування зазначено, що використання інструментів електронного урядування може вирішити такі національні проблеми:

- «низький рівень прозорості органів влади та закритість»;
- значний рівень корупції в органах влади;

- низький рівень довіри українського народу до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [19].

Отже, розвиток електронного урядування є одним із фундаментальних факторів конкурентоспроможності кожної країни, чого й намагається досягти Україна, але є низка проблем, які потребують пріоритетного вирішення. У сучасному світі використання інформаційно-комунікаційних технологій має велике значення для трансформації будь-якої галузі. Інструменти електронного урядування покращують якість обслуговування фізичних та юридичних осіб. Але наявні й проблеми, які необхідно вирішувати.

По-перше, не всі громадяни мають можливість користуватися електронними сервісами. У зв'язку з низьким рівнем життя держава має сприяти покращенню ситуації та створювати сучасні технологічні засоби, наприклад у сервісних центрах для тих, хто не може зробити це вдома. Такі рішення вже впроваджено у ЦНАП.

По-друге, забезпечити високу безпеку при наданні електронних послуг громадянам. На даному етапі це дуже важливо, адже без довіри людей до влади робота електронних сервісів неможлива. Посилаючись на досвід європейських країн, зокрема досвід Естонії, можна зробити висновок, що завдяки високій безпеці та прозорості майже вся країна перейшла на використання державних послуг в електронному вигляді, оскільки естонська система дозволяє легко обмінюватися інформацією та відстежувати, хто і коли просить надати особисту інформацію.

По-третє, необхідно вдосконалити законодавчу та нормативно-правову базу, оскільки на даному етапі вона є неповною. Необхідно кодифікувати нормативно-правову базу, що усуне гальмування державного регулювання споживчого попиту, а не суспільства в цілому. Крім того, важливим кроком стане гармонізація законодавчої та нормативно-правової бази України з основними міжнародними нормами та стандартами, що стосуються цієї сфери.

По-четверте, необхідно покращити взаємодію між владою, бізнесом та

громадянським суспільством, щоб вона була більш відкритою, прозорою та ефективною, завдяки участі людей у процесі прийняття рішень. Це, безперечно, запорука сильної конкурентоспроможної держави, в якій мінімізовано бюрократичні процеси і корупцію.

По-п'яте, необхідно сприяти розвитку демократичного суспільства за участю громадян, що тісно пов'язане з вищезазначеним змістом. У багатьох розвинутих європейських країнах громадяни мають довгу історію співпраці з владою та участі в прийнятті рішень онлайн.

По-шосте, великою проблемою, яку потрібно вирішити, є недостатня кваліфікація чиновників, тому в цих процесах повинні брати участь лише кваліфіковані працівники, здатні використовувати новітні технології. Тому необхідно лише залучати професійний персонал, а й перенавчати наявний персонал за сучасними стандартами.

По-сьоме, Україна рухається повільніше у сфері розвитку електронного урядування, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, розвитку цифрової інфраструктури, зокрема й через російсько-українську війну.

3.2. Основні напрями та шляхи оптимізації системи електронного урядування в Україні відповідно до стандартів ЄС

Безумовно, однією з найважливіших частин адміністративної реформи є впровадження електронних послуг. В результаті державне управління може стати ефективнішим і якіснішим. Керівники мають більше часу для виконання інших обов'язків, зменшуючи фінансові витрати. Громадяни можуть швидко та зручно оформлювати державні послуги онлайн, уникаючи втрат часу та ресурсів через поїздки та черги. Крім того, мінімізується рівень

корупції в державі, оскільки чиновники не виступають посередниками.

Зараз багато країн світу активно використовують електронні сервіси, але Україна останніми роками прагне до членства в Європейському Союзі, і багато країн перейняли його передовий досвід, особливо в адміністративній сфері, й у сфері електронного врядування.

Багато країн ЄС успішно налагодили високоякісні обміни між державними органами, громадянським суспільством і бізнесом. Повертаючись до етапу впровадження електронного урядування в європейських країнах, згадані вище країни (Данія, Естонія, Швеція), безумовно, є одними з найуспішніших у цій сфері та за багатьма показниками є найкращими практиками реалізації концепції електронного урядування у Європейському Союзі. Як показує досвід європейських країн, які використовують такі форми адміністрування, як «електронний уряд», не обов'язково бути великою країною, щоб розвиватися дуже швидко та стрімко. Цей процес настільки важливий для модернізації сучасних національних адміністративних систем та повноцінної реалізації концепції електронного урядування, що слід брати за приклад європейський досвід.

Наприклад, Естонія – це країна з кількістю населення приблизно «1,3 млн, і є однією з найменших за чисельністю у Європейському Союзі, але вона має дуже високий валовий внутрішній продукт на одну особу. Зараз Естонія є однією з країн, яка перетворилася в потужну цифрову державу, яка дійсно має дієву електронну демократію. Країна вклала величезні кошти у власних розробників, забезпечивши при цьому додаткові робочі місця та набула вагомого досвіду, який зараз можна вже капіталізувати. На запровадження електронних послуг в Естонії пішло близько 15 років та 60 мільонів євро (інвестиції, розробка, запровадження, заробітні плати). Майже 99 % всіх послуг, які надає держава нині можна отримати у електронному форматі, а близько 40% естонців на минулих парламентських виборах проголосували не виходячи з дому» [64].

«Вагомим внеском у розбудові естонського електронного врядування

стало запровадження системи «X-Road», яка виступає посередником між різними базами даних, які підпорядковуються державі. Ця система була створена приватними естонськими компаніями за замовленням Уряду. У цій системі завжди залишається цифровий слід, через який можна легко відслідкувати хто, коли та навіщо, а найголовніше, які дані хотів побачити. X-Road створена для взаємодії між урядовими організаціями та приватним сектором» [68]. «Естонія була однією з перших країн, яка випустила посвідчення особи в 2002 році, вимагаючи від усіх громадян старше 15 років мати посвідчення особи. Через три роки ним користується близько 80% населення. Завдяки ідентифікаційній картці Естонія заощаджує 2% свого ВВП і дозволяє надавати послуги у зручному форматі для своїх громадян. Сюди входять паспорти, водійські права, дорожні квитки і навіть картки швидкої допомоги. В Естонії посвідчення особи тепер є обов'язковим документом, який посвідчує особу для всіх громадян» [68]. «Надається на строк до 5 років. Для того, щоб отримати цю картку треба двічі відвідати місцеву поліцію, де вже давно і зручно працюють електронні черги»[8].

«Конфіденційність у Естонії також на найвищому рівні, бо доступ є тільки у певного кола чиновників і є обмеженим, а також можна відслідкувати, коли робився запит до інформації та з якою метою. Були випадки, коли навіть у звичайних ситуаціях були спроби знайти інформацію про громадян і одразу ж чиновники втрачали роботу. У громадян спочатку був великий рівень недовіри, тому й вводилися такі санкції, щоб населення не турбувалося за свою приватну інформацію» [68]. Сьогодні громадяни Естонії використовують «електронну ID-картку, яка працює через мобільний телефон, а саме посвідчення особи Mobile-ID. У цій системі ідентифікація особи проходить через SIM-картку. Також в Естонії існує система eTaxBoard, яка допомагає громадянам даної країни у сфері оподаткування. Тобто, кожний резидент Естонії може зручно і швидко займатися своїми «податковими справами» (заповнювати податкову декларацію, відшкодовувати ПДВ та контролювати його повернення)» [69].

За даними Естонського управління статистики, рівень безробіття у 2019 році становив 3,9% від загальної чисельності населення, або близько 27,7 мільйонів естонців. Це може бути великою проблемою для країни, але перевірені зусилля національних і місцевих служб зайнятості допомагають безробітним знайти роботу. Щоб взяти участь у відборі, необхідно заповнити анкету та надіслати її через глобальну мережу центрального уряду.

Соціальні виплати здійснюються в електронному вигляді. Усі форми можна заповнювати онлайн, що спрощує роботу для тих, хто хоче отримати допомогу по безробіттю, медичну допомогу та гранти на навчання в коледжі онлайн. Реєстрація транспортного засобу здійснюється через орган реєстрації транспортних засобів, наприклад Естонський орган реєстрації автотранспортних засобів. Ця послуга також надається в електронному вигляді. Основний внесок у впровадження системи електронного уряду в Естонії виражається в тому, що «вона стала першою європейською країною, яка у 2007 році провела електронні парламентські вибори. Вперше громадяни мали змогу проголосувати через інтернет. Ця система є захищеною від хакерів на достатньо високому рівні. За це Естонія у тому ж самому році отримала нагороду eGovernment Award Best Practice Label» [64]. «На даний момент майже 67% громадян Естонії користуються ID-карткою регулярно, також 99% адміністративних послуг представлено в онлайн режимі та 2773 сервіси, які підпорядковані системі X-Road» [68]. «Якщо на початку створення програми, а саме у 2003 році протягом місяця у середньому було створено 63 581 сервісів, то у 2019 році відмітка досягла 180 855 017» [64].

Королівство Швеція є високорозвиненою північною країною з одним із найвищих стандартів життя. У 2018 році населення Швеції становило близько 10,1 мільйона осіб, що майже на 1 мільйон більше з 2013 року. Країна вже досягла вражаючих успіхів у сфері електронного урядування. Уряд запуснув проект Government eLink, який полягав у безпечному обміні інформацією між державними установами та замовниками їх послуг. З цього проекту і почалася розбудова системи електронного урядування у Швеції, що

зробило її однією з передових країн у світі у цій галузі державного управління» [59]. Тоді було представлено стратегію модернізації державного управління. Вона приділяє більшу увагу потребам своїх громадян, визначаючи інформаційні та комунікаційні технології як найважливіший інструмент для покращення державних послуг. У березні того ж року була прийнята концепція «Інформаційне суспільство для всіх», «яка полягала у зміцненні позиції Швеції, як лідера інформаційного суспільства та використанні потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій для стимулювання зростання, зайнятості, регіонального розвитку, демократії, справедливого ставлення, якості життя, рівності та ефективного державного управління, що і було значним внеском у розбудову інформаційного суспільства Швеції» [62]. У 2000 року був опублікований звіт «Агентство 24/7 – Стандарти для 24/7 агентств в мережевому уряді». У цьому звіті пропонується чотириетапний підхід до досягнення мети покращення доступності та цілодобового надання послуг. Таким чином Швеція стала першою країною в Європі, яка запровадила цілодобове надання державних послуг. Запропонована урядом програма під назвою «Державне управління в службі демократії» визначила, що уряд має надавати послуги громадянам і підприємствам онлайн. Країна стала однією з перших країн Європейського Союзу, яка запровадила онлайн-послуги. «Програма просуває концепцію Агенції цілодобово, передбачаючи цілодобовий доступ до публічних послуг незалежно від часу та географічного положення. Людина чи компанія повинні, наскільки це можливо, мати єдиний пункт входу для отримання та подання всієї інформації, що стосується певної ситуації, незалежно від того, як розподіляється відповідальність за інформацію між державними установами чи іншими громадськими організаціями» [55].

Серед принципів електронного урядування в Швеції можна виділити: конфіденційність та інформаційну безпеку; зручність використання і прозорість; цілодобове обслуговування. Швеція прагне продовжувати розбудову ефективного електронного уряду, який працює 24/7 на благо

громадян, поважає їхні права та залучає висококваліфікованих державних службовців. «Політичну відповідальність за систему електронного врядування у Швеції покладено на Міністерство фінансів. Уряд та урядові органи підтримують шведське Агенство державного управління, що займається покращенням та модернізацією державного управління» [71].

Королівство Данія є однією з країн з найкращим рівнем життя у світі, це високорозвинена аграрна країна зі значними зовнішньоекономічними зв'язками. У цій країні дуже високий рівень соціального захисту населення. Вона є успішною країною у сфері електронного урядування, досягнувши вершини в цій сфері завдяки добре спланованій взаємодії між центральною та місцевою владою. Слід звернути особливу увагу на «Digitaliser.dk, що є унікальним зручним проектом і являється соціальною мережею, що має на меті задоволення потреб данського громадянського суспільства та бізнесу та їх взаємодії із владними інституціями, за допомогою якої поліпшується рівень надання електронних послуг в цілому та удосконалюється рівень електронної демократії та інструментів електронного врядування. В ньому можна обговорювати, наприклад, майбутні закони» [63]. У 2008 році Королівство Данія запровадило свою першу електронну транзакцію – оплату державних послуг онлайн. Наприклад, можна сплачувати податки, збори, штрафи, а через рік запровадили ще й онлайн-оплату непередбачених витрат. За кілька років у Данії вдалося записати дітей у дитячі садки через мобільні додатки. З цього бачимо, що в Данії запроваджено дуже швидкий порядок оплати послуг онлайн, що стало дуже зручним для громадян та бізнес-структур. «Також запровадили функцію електронного підпису, сервіси з приводу реєстрації юридичних осіб та підприємців. Видача паспортів, водійських прав, реєстрація громадян за місцем проживання у цифровому форматі» [66]. «Вже після запровадження Стратегії розвитку у 2011 році, яка базувалася на запровадженні рядових послуг у електронному режимі почалися помітні зміни у розбудові системи електронного врядування Данії, що і зробило її однією з передових у світі у сфері новітніх електронних

технологій» [63]. Реалізація Цифрової стратегії 2016-2020 відкрила шлях для вдосконалення цифрових технологій у державному секторі цих країн. «Завдяки цій стратегії Данія буде мати основу міцної та безпечної цифрової держави. У цієї країни є всі шанси в майбутньому залишатися передовою цифровою державою, завдяки тому, що населення хоч і невелике, але має повагу та довіру один до одного і в першу чергу до державної влади» [51].

Населення Данії є освіченим, оскільки більшість громадян мають високоякісну освіту та сприйнятливі до новітніх цифрових технологій. Данія справді створила потужну цифрову інфраструктуру, за допомогою якої окремі особи та підприємства можуть взаємодіяти онлайн із державним сектором. «За останні декілька років вона отримала багато здобутків у цій сфері, що вивело її значно вперед. Державне управління у Данії здійснюється через інтернет. Більше 100 адміністративних послуг здійснюються цим шляхом, наприклад, так працює Центральна митна і податкова адміністрація (SKAT)» [60]. Медичний персонал контролює стан пацієнта за допомогою електронного планшета, щоб відстежувати будь-які зміни в стані здоров'я людини, також пацієнти можуть стежити за своїм здоров'ям, не виходячи з дому. Більшість людей і компаній можуть легко мати справу з цифровими послугами, і уряд дуже докладно зусиль, щоб захистити суспільну довіру, оскільки цифрові послуги стають нормою. Державний сектор Данії покликаний надавати місцеві та регіональні послуги в рамках закону громадянам і підприємствам. Завдяки такому підходу відчувається громадська довіра та безпека, що дозволяє користувачам більше зосереджуватися на послугах. З появою цифрової держави громадяни відчують почуття єдності між собою та державним сектором. З плином часу електронні послуги стали ближчими до потреб людини і переважно орієнтовані на користувача. У Данії якість мобільного покриття дуже висока, що є запорукою успішного впровадження електронних послуг.

Нижче у вигляді таблиці 3.1. представлено показники найкращих практик електронного урядування в Європі порівняно з Україною.

Таблиця 3.1.

Індекси розвитку електронного урядування Данії, Естонії та Швеції в порівнянні з Україною [75]

Країна	ТІ	ЕРІ	ЕГДІ	ОСІ
Україна	0,4364	0,6854	0,6165	0,5694
Данія	0,7978	1	0,9150	1
Естонія	0,7613	0,9101	0,8486	0,9028
Швеція	0,7835	0,9382	0,8882	0,9444

«У табл. 3.1.: ТІ – Індекс телекомунікаційної інфраструктури; ЕРІ – Індекс електронної участі; ЕГДІ – Індекс розвитку електронного уряду; ОСІ – Індекс онлайн-обслуговування» [75].

Тобто ми бачимо, які подальші кроки України можна визначити на успішному прикладі запровадження електронного урядування в країнах Європи. Для повноцінного впровадження системи електронного урядування Україні необхідно орієнтуватися на європейські стандарти. Це не дуже швидкий шлях, оскільки він включає багато етапів на кожному рівні. Аналізуючи досвід європейських країн, особливо Естонії, ми бачимо, що Україні, перш за все, варто запровадити стандартні електронні адміністративні послуги, щоб усе це можна було робити самостійно через Інтернет без залучення державних службовців до цих процесів. Темпи впровадження електронних послуг тісно пов'язані з рівнем корупції в Україні. З появою електронних послуг Естонія забула термін «корупція» в управлінні, завдяки електронним послугам ніхто не бере хабарі, щоб прискорити процедури, що має робити наша країна.

В першу чергу необхідно зосередитися на захисті даних, що дозволить знизити ризик надання та отримання електронних послуг, що має виключати передачу банківських чи паспортних даних. Вивчаючи досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного урядування, послуги BankID і MobileID були запуснені в Україні та згодом об'єднані, але важливо гармонізувати розроблені цифрові ідентифікації з відповідними

європейськими нормативними актами, зокрема eIDAS. У зв'язку з цим у листопаді 2019 року Міністерство цифрової трансформації України звернулося із запитом щодо майбутнього включення України в цю систему, йдеться у статтях 14 регламенту eIDAS. Тому що електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація є дуже важливим інструментом для цифрового ринку України. Завдяки цьому, звертаючи увагу та спираючись на досвід європейських країн у цій сфері, ми маємо можливість здійснювати міжнародні операції у зручний для себе спосіб.

«Міністерство цифрової трансформації поставило для себе наступні цілі» [9]:

- «100% публічних послуг повинні бути доступними для громадян України та бізнесу, а саме в режимі онлайн;
- 95% транспортної інфраструктури, населених пунктів повинні мати безперешкодний доступ до високошвидкісного інтернету;
- 6 мільйонів українців повинні бути залученими до програм розвитку цифрових послуг;
- 10% доля ІТ в ВВП України» [9].

Нещодавно в Україні презентували ініціативу Мін'юсту та уряду щодо реалізації проекту «ЄМалятко для малюків», завдяки якому можна надавати повний спектр послуг під час державної реєстрації народження однієї заяви. До комплексу входять: державна реєстрація народження дитини, реєстрація місця проживання, призначення лікаря-акушера, отримання свідоцтв від батьків та дітей з родини, реєстрація новонароджених в електронній медичній системі, окремі змішані шлюби за походженням батьків, зареєструвати дитину в Державному персональному реєстрі платників податків, визначити громадянство дитини в Україні та присвоїти їй унікальний реєстраційний номер в Єдиному державному реєстрі населення. Ця послуга буде безкоштовною та дуже зручною для батьків, оскільки всі послуги можна буде отримати прямо в пологовому відділенні, зареєструвавшись у ЦНАП. Міністерство юстиції, Національна міграційна

служба та Державна податкова служба, Департамент соціальної політики та Департамент внутрішніх справ разом допомагатимуть батькам зареєструвати дітей.

Кабінет Міністрів України підтримав розроблений Мін'юстом проєкт, а саме законопроект «Про внесення зміни до деяких законів України щодо створення сприятливих умов для отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини». «У січні 2020 року у Харківському міському перинатальному центрі вже можна почали користуватися цією послугою у тестовому режимі. Також планувалося запровадити цю послугу у Києві, Дніпрі, Одесі, Запоріжжі, Рівному, Кривому Розі, Львові, Луцьку, Вінниці та Маріуполі протягом січня, як повідомили у Міністерстві цифрової трансформації України. Ця послуга була запроваджена у 11 областях, з часом буде доступна для користування на просторах всієї країни» [9]. У 2020 році Уряд ухвалив Постанову «Питання Єдиного національного веб-порталу електронних послуг та Єдиного національного веб-порталу адміністративних послуг». Це впровадження єдиного веб-порталу національних послуг «Дія». Як зазначили в Мінцифри, «він включатиме в себе: запровадження мобільного застосунку «Дія», можливість отримання публічних послуг, подання звернень, скарг, а також петицій громадян; впровадження електронного листування громадян з органами влади, проведення опитувань тощо; користування особистим кабінетом та доступ до інформації з окремих реєстрів; впровадження новітнього реєстру адміністративних послуг» [9].

6 лютого 2020 року Україна четвертою в Європі запровадила електронні водійські права та свідоцтва про реєстрацію транспортних засобів через додаток «Дія», який тепер доступний на смартфонах громадян через «App Store» та «Play Market». Документи в електронному вигляді дозволяють громадянам підтвердити свою особу. Користувачі мали змогу завантажити цю програму через системи Національного банку України та Приватбанку за допомогою таких технологій, як BankID. Якщо смартфон не буде підключений до Інтернету, QR-код не оновлюватиметься, а поліцейські

здійснюватимуть додаткову перевірку посвідчення через інформаційну систему МВС.

Це означає, що документ також доступний офлайн, але дата останньої зміни дуже важлива, і якщо виявляється, що вона застаріла, виконуються додаткові перевірки. Якщо громадянин України втратив оригінал водійського посвідчення, його необхідно зареєструвати в електронній черзі електронної шафи водія. Коли ви отримаєте нове водійське посвідчення, воно автоматично з'явиться у вашому додатку «Дія». Електронні водійські права та реєстраційні документи на транспортні засоби є цифровими версіями цих водійських прав і ні в якому разі не замінюють їх, тому ви повинні завжди мати при собі фізичні документи.

Проект створено спільними зусиллями Міністерства цифрової трансформації та Міністерства внутрішніх справ, Національного банку України, USAID, EGAP, EGOV4Ukraine (частина програми U-LEAD) та SURGe за підтримки Уряду Канади, компаній EPAM, De Novo, Spiilka, Fedoriv Agency, Приватбанку та Monobank. За даними Міністерства цифрової трансформації, за перші чотири дні релізу додаток «Дія» завантажили понад 1 мільйон разів, а до 19 березня 2020 року ця цифра зросла до 1,9 мільйона.

Заплановані виступи в додатку та на порталі «Дія» з січня по квітень 2020 року представлені у вигляді таблиці 3.4.

Заплановані послуги у застосунку та порталі «Дія»

Місяць	Застосунок	Портал
Січень		еМалятко Верифікація водійських прав Верифікація свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу Заміна водійських прав
Лютий	Цифрові водійські права Цифрове свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу BankID	Презентація порталу «Дія» Електронний кабінет Реєстрація ФОП
Березень	Цифровий поліс страхування на авто Цифровий студентський паспорт Цифровий закордонний паспорт	Реєстрація ТОВ Прописка дитини он-лайн Паспорт разом з ПІН
Квітень	Штрафи на авто Цифровий податковий номер Дані з реєстрів	

Загалом в Україні існує певний перелік електронних державних послуг, які можна отримати без відвідування центру надання державних послуг. Наведений список послуг виглядатиме так:

- надсилання інформації про взяття фізичної особи на державний персональний чи податковий реєстр;
- реєстрація декларації про відповідність матеріально-технічних підстав вимогам чинного законодавства про охорону праці;
- перевірка статусу реєстрації закордонного паспорта;
- національний онлайн-реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- інформаційна довідка з державного реєстру прав власності на нерухоме майно;
- довідка про несудимість;
- спеціальний дозвіл водокористування;
- декларація про відходи;

- стан розгляду заяви про реєстрацію нерухомого майна;
- порядок надання матеріальної допомоги при народженні дитини;
- електронна система проведення декларативних процедур у будівництві;
- витяг про земельну ділянку;
- безкоштовний запит на отримання інформації ЄДРУУ, ФОП.

Однією з найсуттєвіших змін у сфері охорони здоров'я є підписання декларацій пацієнтів із лікарями загальної практики. У 2018 році, в рамках першого етапу трансформації медичної галузі, технічні функції для належної організації роботи первинної медичної допомоги в напрямку підписання з НСЗУ та медичними закладами, тобто декларацій між лікарями та пацієнтами реалізована функція підписки. Це якісний розвиток електронної медичної системи eHealth. Навесні 2019 року була розроблена функція електронної карти пацієнта, яка працює на рівні центральної бази даних. З того ж року лікарі первинної ланки, терапевти та педіатри почали вести електронні медичні досьє на основі ІСРС-2. Ця система містить конкретну інформацію про причину візиту пацієнта, зокрема інформацію про діагностику, алергію та вакцинацію. Згодом можливості медичних карток ще більше розширилися. Наприклад, навіть у наведеній вище системі «eHealth, також, реалізували функціонал з реєстрації аптек та взаємодію с Національною службою здоров'я України для програми з реімбурсації. Потім вже з'явилися електронні медичні рецепти. За допомогою програми «Доступні ліки» 1 квітня 2019 року лікарі почали виписувати електронні рецепти на препарати, що підлягали реімбурсації» [32]. У 2019 році почалося впровадження електронних медичних карток. Завдяки цьому за допомогою ІСРС-2 можна вводити інформацію про відвідування пацієнта та висновки консультації лікаря. Планувалося відмовитися від паперових форм звітності, щоб приділити більше уваги громадськості замість зайвої роботи за допомогою електронних сервісів.

Через спалах пандемії коронавірусу з 12 березня 2020 року в Україні

було введено карантин, що порушило систему надання адміністративних послуг. Зокрема, державні органи продовжували роботу, щоб і надалі задовольняти потреби людей. 20 березня Кабінет міністрів ухвалив відповідну постанову. Міністерство цифрової трансформації України оприлюднило перелік адміністративних послуг, які, незалежно від стану карантину, були доступні через терміновість. Список послуг виглядав так:

- «оформлення паспорта громадянина України;
- вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25 чи 45 років;
- комплексна послуга «Малюнок для батьків новонароджених»;
- видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, параметри яких перевищують нормативні;
- погодження маршрутів руху транспорту під час перевезення небезпечних вантажів;
- реєстрація, перереєстрація та зняття з обліку транспортних засобів, що належать закладам охорони здоров'я або у зв'язку з втратою техпаспорту;
- видача посвідчень водія замість втраченого чи викраденого;
- державна реєстрація народження фізичної особи та її походження;
- державна реєстрація смерті;
- субсидія на оплату житлово-комунальних послуг;
- оформлення пільг на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу;
- оформлення тимчасової допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання невідоме;
- оформлення винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання Мати-героїня;
- оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами тим, хто незастрахований у системі державного соціального страхування;

- оформлення допомоги при народженні, усиновленні дитини, на дітей, надякими встановлено опіку та піклування, чи самотнім матерям;
- реєстрація чи зняття місця проживання, видача довідки про реєстрацію;
- оформлення дозволу на порушення об'єктів благоустрою» [53].

Наразі уряд продовжує «оцифровувати» процедури, які пов'язані з бюрократичними процесами. Втрачене водійське посвідчення можна відновити онлайн. Зробити це можна в електронному кабінеті водія або на порталі державних єдиних адміністративних послуг, це стосується лише нових бланків посвідчень, виданих після 1 січня 2013 року. Уряд також ухвалив законопроект щодо покращення доступу до екстреної правової допомоги для малозабезпечених громадян, які можуть отримати довідку про доходи. Проблема тут у тому, що отримання довідки – це все-таки не швидкий процес, який потребує чималих зусиль від громадян, тому й народилася така ідея. Кабінет Міністрів України запровадив систему компенсації поштових витрат у неякісних судових справах, що дозволяє адвокатам відшкодувати витрати на поштові витрати у справах, коли вони захищають відомства, малозабезпечені верстви населення, а також соціально незахищені верстви населення. Головне, що вартість пересилання в порядку оскарження компенсує держава, а не малозабезпечені люди, яким важко платити.

Останнім часом Україна зробила дуже важливі кроки у розвитку системи електронного урядування. Уряд робить великі кроки у напрямку впровадження інтенсивної політики електронних послуг. Цього року «Урядом було затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронної демократії в Україні на 2019-2020 роки» [38]. У 2016 році була створена програма «U-LEAD». Партнером даної програми виступає Міністерство розвитку громад та територій України за підтримки європейських партнерів, зокрема, Європейської Комісії, Міністерств закордонних справ Данії, Естонії, Швеції» [49][74]. Ця програма успішно

запроваджена і наразі реалізується з 2016 року. «Серед цілей вищезазначеної програми підвищення можливостей суб'єктів на всіх рівнях, на меті у яких реформування регіональної політики, децентралізація; збільшення прав і перспектив об'єднаних громад з ціллю надання якісних послуг громадянам, роблячи при цьому внесок у реформу децентралізації. «U-LEAD» допомогла створити та поліпшити роботу 600 центрів надання адміністративних послуг. На даний момент, відомо, що більше ніж 9,5 мільйонів українських громадян користуються якісними адміністративними послугами, завдяки цій Програмі, а 562 громади на сьогодні є учасниками даної програми, щодо створення центрів надання адміністративних послуг, а також було заплановано збільшення ще на 823 додаткові точки доступу до кінця 2022 року» [74]. На базі Програми «U-LEAD з Європою» створений проєкт «EGOV4UKRAINE, завдяки якому поліпшується система надання адміністративних послуг і управління стає прозорішим. Проєкт надасть змогу покращити надання адміністративних послуг в Україні через запровадження системи електронної взаємодії, інформаційних систем і адміністративних послуг» [49]. «Метою створення даного проєкту було запровадження близько 600 адміністративних центрів до кінця 2020 року, а вже після завершення якого, Україна зможе надавати своїм громадянам якісні адміністративні послуги у електронному форматі» [48]. «Як вже зазначалося, EGOV4UKRAINE був запроваджений на базі Програми «U-LEAD з Європою», за допомогою якої і фінансується, а саме за допомогою ЄС та таких країн, як Данія, Естонія, Швеція, Німеччина та Польща. В рамках даного проєкту запроваджено систему «Трембіта», яка полягає в обміні урядовими даними та інформаційну систему для ЦНАП Вулик» [27].

Систему «Трембіта» розгорнуто та передано Міністерству цифрової трансформації України. Завдяки цій системі всі державні установи країни можуть обмінюватися даними з електронних реєстрів у режимі реального часу, наприклад, Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками та Національна служба здоров'я України обмінюються

інформацією щодо перевірки дійсності ліцензій у роздрібній торгівлі.

«Трембіта дійсно мінімізує витрачений час як і громадян, так і чиновників, у будь-який час доби вона дозволяє українцям отримати електронну послугу з будь-якої точки світу. За допомогою EGOV4UKRAINE рік тому до «Трембіти» приєдналися 20 урядових установ» [27]. 1 лютого 2020 року запущено 14 електронних послуг, з яких виявили бажання взяти участь 50 установ та організацій. А проєкт для немовлят «Малютко базується на системі «Трембіта», й передбачає відсутність довідок та фізичний контакт із державними органами. Ці проєкти, безумовно, знижують ризик корупції в Україні. «Вищезазначений проєкт «Малютко цьому приклад, що за однією заявкою може одразу зареєструвати малюка і мінімізувати бюрократичні процеси та витрачений час» [9]. Головним партнером EGOV4UKRAINE в Україні є Міністерство цифрової трансформації, а проєкт виконує Естонська академія електронного урядування.

Відомо, що система «Вулик» розроблена та протестована в 50 центрах надання адміністративних послуг, з метою до квітня 2021 року мати ще 400 центрів. Ця система допомагає адміністративним службам центрів надання якісно автоматизувати свою роботу та обслуговувати громадян при наданні адміністративних послуг. «Вулик» має доступ до купи реєстрів статусів, що саме, і обмін даними через згадану вище систему Трембіта. Поміж головних «переваг системи «Вулик» є те, що вона полегшить та прискорить роботу адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг. В майбутньому, український Уряд планує запусити в роботу його так, щоб не було потреби наймати спеціалістів з інформаційних технологій. Підтримка «Вулика» фінансується за підтримки європейських країн» [27].

Отже, Україна реалізує ряд реформ наближаючись до європейських стандартів і запроваджуючи електронні послуги за допомогою новітніх електронних технологій. Дуже «вагомим внеском у реформування системи державного управління є ідея запровадження «Трембіти», вона виникла завдяки естонському досвіду, а саме системі X-Road. Завдячуючи останній,

загальне число естонських електронних послуг перевищує 3000» [28]. Можна зробити висновок, що Україна має добрі відносини в цій сфері з Естонією, що сприяє як реалізації, так і фінансуванню впровадження проектів електронних послуг.

Відомо, що Центри надання адміністративних послуг України користуються значною підтримкою населення. «У 2019 році за допомогою соціологічних досліджень було зафіксовано позитивну оцінку споживачами послуг - 91%, а привітність персоналу - 95%. Українці задоволені якістю адміністративних послуг, які їм надають, що доводять високі оцінки від громадян» [9]. Перевагою розвитку ЦНАП є, безперечно, реформа децентралізації, а саме утворення окремих територіальних громад. Звертаючись до «Програми «U-LEAD з Європою» можна визначити, що утворення та діяльність ЦНАП у короткій перспективі значно покращує якість послуг та наближає їх до людей» [49]. «У маленькій громаді, населення якої не перевищує і 5 тисячі осіб лише за один візит можна зареєструвати і факт народження дитини, і зареєструвати місце її проживання, і замовити державну допомогу по догляду за дитиною, що і передбачає перший електронний проект для новонароджених «Малюток» [74]. Це приклад, коли всі адміністративні проблеми можна вирішувати в громаді. Крім того, в контексті цифрової реформи необхідно використовувати потенціал ЦНАПу. У Центрах надання адміністративних послуг за допомогою програми «U-LEAD з Європою» створено пункти надання адміністративних послуг самообслуговування для громадян, які не мають вдома необхідного пристрою або не можуть це зробити у нас.

Необхідно підтримувати роботу ЦНАП і зберегти взаємодію громадян і даних центрів у фізичному форматі, оскільки ЦНАП реалізують надання адміністративних послуг. Позитивним чинником є відвідування ЦНАП посадовими особами для перевірки якості надання адміністративних послуг» [49].

Зараз уряд надає великого значення спроможності органів місцевого

самоврядування в цьому напрямку, тому на початку березня 2020 року до Верховної Ради України було подано законопроект, який сприятиме збільшенню кількості ЦНАП в тих населених пунктах, кількість жителів яких перевищує 3000 громадян.

Методика оцінки Global E-Governance Readiness Index була розроблена представниками ООН. З 2003 року індекс готовності розраховується щорічно та публікується у звітах ООН. Завдяки цьому документу можна оцінити готовність України до розгортання державних послуг на базі ІКТ.

Використовуються такі системи індикаторів:

- SIBIS «Statistical Indicators Benchmarking the Information Society» – показники, які визначають готовність людей і підприємств користуватися послугами через Інтернет.

WSIS «World Summit on the Information Society». У 2003 році Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства визначив необхідність моніторингу та оцінки розвитку інформаційного суспільства і, перш за все, розробки методології цього процесу. Тому на саміті з нової статистики на глобальному рівні був прийнятий головний список ІТ-індикаторів. На цій основі визначаються показники та методичні рекомендації. Враховуються такі показники: доступ до комп'ютерної інформації для домашнього та особистого використання, а також у бізнесі та торгівлі.

Індекс готовності країни є системним показником і складається з трьох компонентів:

- Індекс веб-сервісів, індекс розвитку веб-сервісів у сфері електронного урядування;
- Індекс телекомунікаційної інфраструктури, який відображає доступність технічних засобів громадянам;
- Індекс людського капіталу, за допомогою якого можна визначити, чи є достатнім рівень знань громадян у сфері інформаційних послуг.

Індекс використання складається з 5 етапів:

Перший етап включає початкову присутність «Emerging presenc». Цей

крок має містити класичну державну інформацію, наприклад у формі офіційного порталу.

Другий етап передбачає посилення присутності «Enhanced presence». На цьому етапі наявні актуальні оперативні дані щодо нормативно-правових актів та звітів. До цього були архіви.

Третій етап передбачає інтерактивну присутність «Interactive presence». На цьому етапі онлайн-сервіси стають інтерактивними.

Четвертий етап передбачає транзакційну присутність «Transactional presence». На цьому етапі можна побачити взаємодію влади та громадян.

Етап 5 стосується присутності в мережі «Connected presence». На цьому етапі можна побачити взаємодію між G2G, G2C і C2G. Громадянам дозволено брати участь у процесі прийняття рішень, тобто брати участь в управлінні державою.

Також, для перевірки стану розвитку електронного урядування в країні використовується багато IT-індексів. Наприклад: індекс цифрового доступу (Digital Access Index), індекс мережевої готовності Networked Readiness Index), індекс розвитку IT (ICT Development Index), індекс готовності до електронного уряду (e-Government Readiness Index), індекс електронної участі (e-Participation Index).

«Рівень розвитку електронного урядування з 2003 року відображається індексом EGDI (e-Government Development Index), яким вимірюється готовність органів державної влади у наданні IT-послуг. Методологічно індекс EGDI є найголовнішим при дослідженнях протягом 17 років. Він ґрунтується на субіндексах: онлайн-сервісів (Online Service Index), телекомунікаційної структури (Telecommunication Infrastructure Index) та людського капіталу (Human Capital Index). Обчислюється EDGI, як середня арифметична цих субіндексів. Як досліджено в United Nations E-Government Survey 2018», «який оновлює дані раз на два роки інформацію щодо розвитку е- урядування, у 2018 році Королівство Данія зайняло перше місце серед 193 країн світу по рівню якості послуг, Естонія 16 місце, а Швеція посіла 5 місце,

а Україна зайняла лише 82 місце» [75].

Отже, виходячи з досвіду України, зазначимо, що в країні тривають реформи у сфері електронного урядування та цифровізації, але слід звернути увагу на досвід передових європейських країн у цій сфері. Тому можна виділити такі напрями руху до стандартів ЄС:

- дотримання принципів демократичного електронного урядування;
- прозорість обслуговування, відкритість та оперативність;
- забезпечення конфіденційності персональних даних громадян;
- критичний рівень безпеки персональних даних;
- можливість поінформувати громадськість про цифрові послуги.

В Україні моніторинг електронного розвитку здійснюють недержавні організації, такі як Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування, ВГО «Опора» тощо. В Україні метод моніторингу базується на чинному законодавстві за такими групами показників: адміністративні послуги; право громадян на доступ до інформації; взаємодія з громадськістю; доступ до публічної інформації; оцінка системи електронного документообігу місцевого самоврядування та організація діяльності ЦНАП. Україні необхідно також зосередитися на захисті даних, що дозволить знизити ризик надання та отримання електронних послуг, що має виключати передачу банківських чи паспортних даних. Вивчаючи досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного урядування, були запущені в Україні та згодом об'єднані послуги BankID і MobileID, але важливо гармонізувати розроблені цифрові ідентифікації з відповідними європейськими нормативними актами, зокрема eIDAS, оскільки електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація є дуже важливим інструментом для цифрового ринку України. Завдяки цьому, звертаючи увагу та спираючись на досвід європейських країн у цій сфері, ми маємо можливість здійснювати міжнародні операції у зручний для себе спосіб.

Висновки до третього розділу

1. Розвиток електронного урядування є одним із фундаментальних факторів конкурентоспроможності кожної країни, чого й намагається досягти Україна, але є низка проблем, які потребують пріоритетного вирішення. У сучасному світі використання інформаційно-комунікаційних технологій має велике значення для трансформації будь-якої галузі. Інструменти електронного урядування покращують якість обслуговування фізичних та юридичних осіб. Але наявні й проблеми, які необхідно вирішувати.

По-перше, не всі громадяни мають можливість користуватися електронними сервісами. У зв'язку з низьким рівнем життя держава має сприяти покращенню ситуації та створювати сучасні технологічні засоби, наприклад у сервісних центрах для тих, хто не може зробити це вдома. Такі рішення вже впроваджено у ЦНАП.

По-друге, забезпечити високу безпеку при наданні електронних послуг громадянам. На даному етапі це дуже важливо, адже без довіри людей до влади робота електронних сервісів неможлива. Посилаючись на досвід європейських країн, зокрема досвід Естонії, можна зробити висновок, що завдяки високій безпеці та прозорості майже вся країна перейшла на використання державних послуг в електронному вигляді, оскільки естонська система дозволяє легко обмінюватися інформацією та відстежувати, хто і коли просить надати особисту інформацію.

По-третє, необхідно вдосконалити законодавчу та нормативно-правову базу, оскільки на даному етапі вона є неповною. Необхідно кодифікувати нормативно-правову базу, що усуне гальмування державного регулювання споживчого попиту, а не суспільства в цілому. Крім того, важливим кроком стане гармонізація законодавчої та нормативно-правової бази України з основними міжнародними нормами та стандартами, що стосуються цієї сфери.

По-четверте, необхідно покращити взаємодію між владою, бізнесом та

громадянським суспільством, щоб вона була більш відкритою, прозорою та ефективною, завдяки участі людей у процесі прийняття рішень. Це, безперечно, запорука сильної конкурентоспроможної держави, в якій мінімізовано бюрократичні процеси і корупцію.

По-п'яте, необхідно сприяти розвитку демократичного суспільства за участю громадян, що тісно пов'язане з вищезазначеним змістом. У багатьох розвинутих європейських країнах громадяни мають довгу історію співпраці з владою та участі в прийнятті рішень онлайн.

По-шосте, великою проблемою, яку потрібно вирішити, є недостатня кваліфікація чиновників, тому в цих процесах повинні брати участь лише кваліфіковані працівники, здатні використовувати новітні технології. Тому необхідно лише залучати професійний персонал, а й перенавчати наявний персонал за сучасними стандартами.

По-сьоме, Україна рухається повільніше у сфері розвитку електронного урядування, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, розвитку цифрової інфраструктури, зокрема й через російсько-українську війну.

2. Виходячи з досвіду України, зазначимо, що в країні тривають реформи у сфері електронного урядування та цифровізації, але слід звернути увагу на досвід передових європейських країн у цій сфері. Тому можна виділити такі напрями руху до стандартів ЄС:

- дотримання принципів демократичного електронного урядування;
- прозорість обслуговування, відкритість та оперативність;
- забезпечення конфіденційності персональних даних громадян;
- критичний рівень безпеки персональних даних;
- можливість поінформувати громадськість про цифрові послуги.

В Україні моніторинг електронного розвитку здійснюють недержавні організації, такі як Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування, ВГО «Опора» тощо. В Україні метод моніторингу базується на чинному законодавстві за такими групами показників: адміністративні

послуги; право громадян на доступ до інформації; взаємодія з громадськістю; доступ до публічної інформації; оцінка системи електронного документообігу місцевого самоврядування та організація діяльності ЦНАП. Україні необхідно також зосередитися на захисті даних, що дозволить знизити ризик надання та отримання електронних послуг, що має виключати передачу банківських чи паспортних даних. Вивчаючи досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного урядування, були запуснені в Україні та згодом об'єднані послуги BankID і MobileID, але важливо гармонізувати розроблені цифрові ідентифікації з відповідними європейськими нормативними актами, зокрема eIDAS, оскільки електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація є дуже важливим інструментом для цифрового ринку України. Завдяки цьому, звертаючи увагу та спираючись на досвід європейських країн у цій сфері, ми маємо можливість здійснювати міжнародні операції у зручний для себе спосіб.

ВИСНОВКИ

1. Електронне урядування є ключовим компонентом демократичного суспільства в умовах економічного та технологічного розвитку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки впровадженню електронного урядування забезпечується ефективність діяльності влади, її прозорість для громадян і бізнес-структур у рамках антикорупційних та бюрократичних процесів, а також зручність, доступність і швидкість отримання послуг. Побудована система електронного управління безпосередньо впливатиме на рівень конкуренції та покращення іміджу кожної країни у світовій спільноті.

2. Головна мета електронного уряду - підвищення ефективності виконавчих функцій держави (особливо надання державних послуг), зробити уряд більш прозорим та підзвітним громадянам і бізнесу. Однак електронний уряд не обмежується взаємовідносинами держави з громадянами (або бізнесом). Він також має і внутрішній прояв: всередині системи влади різні рівні (центральний, регіональний та місцевий) та різні гілки (виконавча, законодавча, судова) також повинні взаємодіяти з використанням електронних технологій в рамках процесу надання державних послуг. Тому суб'єктом електронного урядування є державна влада. Об'єктом електронного урядування можна визначити сукупність потреб, інтересів та вимог суб'єктів електронного урядування в системі органів виконавчої влади, узгоджених у формі послуг електронної адміністративної процедури з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, а також електронної взаємодії в цілому, для забезпечення прозорості, публічності та якості державного управління.

3. Розвиток електронного урядування є ключовим для запровадження цифрової економіки, електронної демократії, прозорості влади та боротьби з корупцією, доступності державних послуг громадянам. З появою електронних систем урядування законодавча та нормативно-правова база

значно розширилася. Зокрема, сферу електронного врядування та адміністративних послуг в Україні регулюють такі закони та нормативно-правові акти: «Конституція України», Закони України: «Про адміністративні послуги», «Про інформацію», «Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», Про концепцію національної програми інформатизації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про Національну програму інформатизації», «Про електронний цифровий підпис», «Про електронні документи та електронний документообіг», Стратегія сталого розвитку «Україна- 2020», Стратегія реформування державного управління на 2016-2020 роки, Концепція розвитку електронного врядування в Україні.

4. Інформаційно-комунікаційні технології почали впроваджуватись в світі дуже швидко і на їх основі розвинуті країни почали здійснювати державне управління, запровадили електронне урядування, для якісної взаємодії уряду і громадянського суспільства. В результаті громадяни цих країн змогли переконатися у відкритості та прозорості державних інституцій через взаємодію між державою, компаніями та громадянським суспільством. Таким чином влада отримала підтримку і довіру народу при здійсненні ефективної політики гарантуючи права людини та громадянина. У роботі було проаналізовано досвід таких країн, як Данія, Естонія та Швеція, які мають високі показники у сфері реалізації електронного урядування. Впровадження електронного урядування у вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання державних послуг, зменшилась бюрократія та корупція. Державна політика у цих країнах спрямована на створення електронної платформи для взаємодії влади, громадян та інноваційних компаній для підвищення рівня прозорості, відкритості та ефективності, на взаємодію держави з суспільством.

5. Розвиток електронного урядування є одним із фундаментальних факторів конкурентоспроможності кожної країни, чого й намагається досягти Україна, але є низка проблем, які потребують пріоритетного вирішення. У

сучасному світі використання інформаційно-комунікаційних технологій має велике значення для трансформації будь-якої галузі. Інструменти електронного урядування покращують якість обслуговування фізичних та юридичних осіб. Але наявні й проблеми, які необхідно вирішувати.

По-перше, не всі громадяни мають можливість користуватися електронними сервісами. У зв'язку з низьким рівнем життя держава має сприяти покращенню ситуації та створювати сучасні технологічні засоби, наприклад у сервісних центрах для тих, хто не може зробити це вдома. Такі рішення вже впроваджено у ЦНАП.

По-друге, забезпечити високу безпеку при наданні електронних послуг громадянам. На даному етапі це дуже важливо, адже без довіри людей до влади робота електронних сервісів неможлива. Посилаючись на досвід європейських країн, зокрема досвід Естонії, можна зробити висновок, що завдяки високій безпеці та прозорості майже вся країна перейшла на використання державних послуг в електронному вигляді, оскільки естонська система дозволяє легко обмінюватися інформацією та відстежувати, хто і коли просить надати особисту інформацію.

По-третє, необхідно вдосконалити законодавчу та нормативно-правову базу, оскільки на даному етапі вона є неповною. Необхідно кодифікувати нормативно-правову базу, що усуне гальмування державного регулювання споживчого попиту, а не суспільства в цілому. Крім того, важливим кроком стане гармонізація законодавчої та нормативно-правової бази України з основними міжнародними нормами та стандартами, що стосуються цієї сфери.

По-четверте, необхідно покращити взаємодію між владою, бізнесом та громадянським суспільством, щоб вона була більш відкритою, прозорою та ефективною, завдяки участі людей у процесі прийняття рішень. Це, безперечно, запорука сильної конкурентоспроможної держави, в якій мінімізовано бюрократичні процеси і корупцію.

По-п'яте, необхідно сприяти розвитку демократичного суспільства за

участю громадян, що тісно пов'язане з вищезазначеним змістом. У багатьох розвинутих європейських країнах громадяни мають довгу історію співпраці з владою та участі в прийнятті рішень онлайн.

По-шосте, великою проблемою, яку потрібно вирішити, є недостатня кваліфікація чиновників, тому в цих процесах повинні брати участь лише кваліфіковані працівники, здатні використовувати новітні технології. Тому необхідно лише залучати професійний персонал, а й перенавчати наявний персонал за сучасними стандартами.

По-сьоме, Україна рухається повільніше у сфері розвитку електронного урядування, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, розвитку цифрової інфраструктури, зокрема й через російсько-українську війну.

6. Виходячи з досвіду України, зазначимо, що в країні тривають реформи у сфері електронного урядування та цифровізації, але слід звернути увагу на досвід передових європейських країн у цій сфері. Тому можна виділити такі напрями руху до стандартів ЄС:

- дотримання принципів демократичного електронного урядування;
- прозорість обслуговування, відкритість та оперативність;
- забезпечення конфіденційності персональних даних громадян;
- критичний рівень безпеки персональних даних;
- можливість поінформувати громадськість про цифрові послуги.

В Україні моніторинг електронного розвитку здійснюють недержавні організації, такі як Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування, ВГО «Опора» тощо. В Україні метод моніторингу базується на чинному законодавстві за такими групами показників: адміністративні послуги; право громадян на доступ до інформації; взаємодія з громадськістю; доступ до публічної інформації; оцінка системи електронного документообігу місцевого самоврядування та організація діяльності ЦНАП. Україні необхідно також зосередитися на захисті даних, що дозволить знизити ризик надання та отримання електронних послуг, що має виключати

передачу банківських чи паспортних даних. Вивчаючи досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного урядування, були запуснені в Україні та згодом об'єднані послуги BankID і MobileID, але важливо гармонізувати розроблені цифрові ідентифікації з відповідними європейськими нормативними актами, зокрема eIDAS, оскільки електронні довірчі послуги та електронна ідентифікація є дуже важливим інструментом для цифрового ринку України. Завдяки цьому, звертаючи увагу та спираючись на досвід європейських країн у цій сфері, ми маємо можливість здійснювати міжнародні операції у зручний для себе спосіб.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративне право України. Підручник для студентів юридичних спеціальних вищів навчальних закладів освіти. / за ред. Битяка Ю. П. Національна юридична академія Ярослава Мудрого. Харків: Право, 2000. 520 с.
2. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання, 2015. №4. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=855>
3. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? URL: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>.
4. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. Київ: Юрінком Інтер, 2016. 224 с 53-12.
5. Васильєва Н. В. Досвід країн Прибалтики в наданні електронних послуг населенню. Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю., 25 квіт. 2013 р. у 2-х т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка. Київ : НАДУ, 2013. Т. 1. С. 54-56.
6. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. Адміністративне право і процес, 2017. № 2. С. 121-125.
7. Гончарук С. Т. Адміністративне право: навчальний посібник. Київ: 2000.
8. Департамент поліції та прикордонної охорони Естонії. URL: http://www.pass.ee/index.php/pass/est/mis_on_id_kaart.
9. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». Освіта. URL: <https://osvitadiia.gov.ua/>.
10. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/>.
11. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р.

Офіційний вісник України. 22.07.2016. № 55. 36 с. Ст. 1919.

12. Довідник здобувача наукового ступеня: 36. нормат. док. та інформ. матеріалів з питань атестації наук. кадрів вищої кваліфікації / Упоряд. Ю. І. Цеков; Передмова до 3-го, 2-го і з переднього сл. до 1-го вид. Р. В. Бойка. – 3-тє вид., випр. і допов. / за ред. Бюл. Вищої атестаційної комісії України: «Голока», 2004. 56 с.

13. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: монографія. Одеса: Асторопринт, 2005. 280 с.

14. Дубов Д. В., Дубова С. В. Порівняльна характеристика моделей е-урядування в контексті актуалізації використання технологій веб 2.0 у системі державного управління. URL: <http://www.egov.in.ua/idata/files/140612-122044-6655.pdf>

15. Дубова Д. В., Дубов С. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.

16. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації Семенченко А. І, Серенок А. О.]. Київ. 2017. 72 с.

17. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко. Київ : НАДУ, 2014. 352 с.

18. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. Державне будівництво. 2012. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2012_2_7.

19. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування. URL: <http://e-zakon.org/doc/greenbook/ch40>

20. Клімушкін П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків : ХарРІ НАДУ, 2010. 312 с.

21. Коваль Р. А. Державне управління в інформаційному суспільстві: перспективи електронного урядування. Економіка та держава. 2008. № 4. С.

81- Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2008_4_25.

22. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України, 1996. №30. 141 с.

23. Курінний Є. В. Предмет і об'єкт адміністративного права України : монографія. Дніпро: Юридична академія Міністерства внутрішніх справ. Ліра лтд, 2004. 340 с.

24. Міхровська М. С. Розвиток електронного уряду як пріоритетне завдання становлення публічної адміністрації в Україні. Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Юридичні науки, 2012. Т. 25 (64). №1. С. 298-304.

25. Мицишин В. І., Жежнич П. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Інформаційні системи та мережі, 2011. № 699. С. 164-175.

26. Національна програма реформ "Естонія-2020". URL: https://riigikantselei.ee/sites/default/les/elnder/article_les/eesti_2020_en.pdf.

27. Офіційний сайт інформаційної системи «Вулик». URL: <https://vulyk.gov.ua/>

28. Офіційний сайт інформаційної системи «Трембіта». URL: <https://trembita.gov.ua/ua>

29. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856-2019-п URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>

30. План дій «Естонія-2020». URL: https://riigikantselei.ee/sites/default/les/elnder/article_les/eesti_2020_action_plan_2017-2020.pdf.

31. Полярна В. Л. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії /Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 10 грудня 2015 р.) / Укладачі: А. А.

Мельниченко, І. В. Виселко. –К: ТОВ НВП "Інтерсервіс", 2015. С.111-112

32. Портал електронної системи охорони здоров'я в Україні eHealth. URL: <https://ehealth.gov.ua/>

33. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203- VI. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17> 31. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

34. Про довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>

35. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

36. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

37. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297- VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17>

38. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 № 37-2019-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80>

39. Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті за пр грамою «Електронне урядування та Національна програма інформатизації»: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2012 № 236. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/236-2012-п>.

40. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>

41. Про концепцію національної програми інформатизації: Закон України від 04.07.2013 №75/98-ВР; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>

42. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>
43. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015: Закон України від 09.01.2007 № 537-V; Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
44. Про Стратегію сталого розвитку Україна-2020: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. Верховна Рада України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>
45. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р № 2250-р. Урядовий кур'єр. 05.01.2011. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124>
46. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-2017-р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>
47. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів: від 15.05.2015. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#>
48. Програма підтримки реформ децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою. URL: <https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead>
49. Пропозиції Програми з Європою щодо державної політики із загальних питань створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг від 20.11.2019. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-_polisi-zapyska_zagalni-pytannya-TSNAP_-20.11.2019.pdf
50. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. Київ : Головн. вид. видавн. об'єд. «Вища школа», 1982. 216 с.
51. Соціальна платформа для обміну досвідом і знаннями з суспільних оцифрувань у Королівстві Данія. URL: <https://digitaliser.dk/resource/432458>
52. Текст з лекцій з дисципліни «Електронне урядування» / за ред.

Бабаєва В. М., Новікової М. М., Гайдученка С. О. Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ. 2014. 127 с.

53. Центри Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП). URL: <https://decentralization.gov.ua/cnap>

54. Чукут С. А. Сутність електронного уряду та принципи його організації. Вісник НАДУ. Київ. 2010. С. 429-433.

55. Чукут С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. д-ра наук з держ. упра., проф. Чукут С. А. К: 2008. 200 с.

56. Шведське Агентство державного управління (Statskontoret). URL: <http://www.statskontoret.se/>

57. Шуляк В. Система нормативно-правового забезпечення електронного врядування в Україні. Вісник Національної академії державного управління, 2015. № 3. С. 133-142

58. Agency of Digitisation by Ministry of Finance. Denmark. URL: <https://digst.dk/>

59. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf>

60. Business portal of Denmark. Virk.dk. URL: <https://indberet.virk.dk>

61. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL: <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficientgovernmentforsmarterpublicser-vice-delivery.htm>

62. E-government in Sweden. URL: http://documentostics.com/component?option=com_docman/task,doc_view/gid,1175/

63. E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare. URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>

64. Estonian Digital Society website. URL: <https://e-estonia.com/>
65. European Commission. E-Government in Sweden URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Sweden%20-%20February%202016%20-%202018_0_v1_00.pdf
66. Galeva S, Grigorov E. The Scandinavian Countries' Experience in the Implementation of the Electronic Prescription. *Scr Sci Pharm*. 2016. URL: <http://journals.mu-varna.bg/index.php/ssp/article/view/2450>
67. Meyerhoff Nielsen, M.Y., Mika, An analysis of the Danish approach to eGovernment benefit realisation. *Internet Technologies and Society 2014 Conference Proceedings*, 2014. P. 47-58.
68. Republic of Estonia Information System Authority. URL: X-Road <http://www.ria.ee/26259>
69. Republic of Estonia: e-Residency. Official website of Estonia. URL: <https://e-resident.gov.ee>
70. Sverigedirekt in Sweden. URL: [https://sverigedirekt/se](https://sverigedirekt.se)
71. Swedish Administrative Development Agency Verva. URL: <http://www.verva.se/>
72. The official site of Agency for Digitisation (2010), "E-government strategy 2011-2015.
73. The digital path to future welfare", E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare. URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>
74. U-LEAD з Європою. Покращення якості надання адміністративних послуг для населення. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/U-LEAD-_polisi-zapyska_zagalni-pytannya-TSNAP_-20.11.2019.pdf
75. United Nation E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>